

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**Pesquisa de Satisfação como fonte de informação para controle da
gestão pública: O caso de Eldorado do Sul.**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Administração.

Ricardo Ferri Conzatti

Orientador Prof. Dr. Luiz Roque Klering

PORTO ALEGRE, DEZEMBRO DE 2003.

AGRADECIMENTOS

Como chegar a um momento tão especial e não ter alguém para agradecer; na verdade, muitas pessoas mereceriam meus sinceros agradecimentos; poderíamos até ser injusto com alguns não os mencionando.

Porém, para não cometer este equivoco apenas posso afirmar a todos, que minha vida não terá valor se as pessoas que me acompanham no dia-a-dia, que sorriem ou choram comigo, que me elogiam ou me criticam, que de mim gostam muito ou apenas um pouquinho, aquelas em que sou um “espelho” bem como às que são um “espelho” para mim, não souberem que esta conquista não é só minha, e sim de todos nós.

Mas, mesmo não querendo cometer injustiça a ninguém, maior injustiça seria não mencionar pelo menos cinco pessoas.

Ao professor Luis Roque Klering por aceitar ser meu orientador e, com tamanha paciência, foi ajudando a dar sentido às minhas idéias. Muito obrigado.

Minha mãe pelo orgulho que tem de mim, não sabendo se fico feliz por isto ou preocupado em corresponder, sendo tudo que ela acha que sou: sinceramente acho que falta muito, o que me dá muito mais entusiasmo para vencer e satisfazer seus sentimentos. A você minha mãe, todo meu amor.

Ao meu pai que sempre me ajudou a tornar realidade meus desejos, na maioria das vezes financiando meu estudo; somente sou o que sou graças ao seu apoio. Também te amo.

Existem várias formas de se amar. Amo muitas coisas. Amo minha vida. Amo minha família. Amo meus irmãos. Amo minha terra. Amo a natureza. Porém, existe alguém que aprendi amar profundamente, por mil motivos. Amo você Rita de Kássia Guedes Araújo Conzatti por permitir fazer parte de sua vida. Amo você Rita de Kássia Guedes Araújo Conzatti por aceitar a mim apesar de tudo que sou. Amo você Rita de Kássia Guedes Araújo Conzatti por ser tudo que sonhei. Amo você Rita de Kássia Guedes Araújo Conzatti por me dar a chance de conhecer o verdadeiro significado da palavra pai.

Foi você que me ofertou o maior entusiasmo para vencer e viver melhor: nosso filho. Por isso e muito mais, meu eterno agradecimento.

Lucca Guedes Conzatti, apesar deste momento não ter muito sentido ainda para você, pois apenas tem 18 meses de vida, que fique registrado nos anais desta universidade o meu mais profundo sentimento. Você é o ser mais importante em minha vida. Vejo-me em cada ação sua. Te amo muito. Nada poderia ou pode ser maior do que eu sinto por você. Com e por você, tudo vale a pena.

RESUMO

Atender os cidadãos de forma satisfatória tem sido uma das grandes dificuldades dos órgãos públicos e também um de seus principais desafios. A administração pública brasileira, baseada em um sistema burocrático, que, na sua maioria é falho e ineficiente, traz a luz do mundo globalizado, uma série de situações negativas para todo o aparato estatal.

Existem inúmeros instrumentos de controle da gestão pública objetivando sua eficiência e eficácia, enquanto promotora de desenvolvimento econômico e fornecedora de serviços públicos essenciais, ou não.

O presente trabalho tem o objetivo de realizar pesquisa de satisfação junto à sociedade do município de Eldorado do Sul, como forma de subsidiar os gestores locais no realinhamento de ações nas áreas que, segundo a ótica do cidadão-usuário, aparecem com maiores insatisfações.

Pesquisas de opinião pública são ótimos instrumentos disponíveis às empresas como forma de melhor conhecer e agir no mercado; paralelamente, na administração pública, como forma de instrumento de apoio à tomada de decisão, ainda é pouco utilizado pelos agentes de decisão.

A pesquisa de satisfação foi realizada na zona-urbana do município, com 19.242 habitantes e teve uma amostra de 113 casos. As áreas pesquisadas foram: saúde, educação, assistência social, obras viárias e imagem de governo.

Os resultados demonstraram o nível de satisfação dos cidadãos-usuários nas mais diversas variáveis de cada área abordada, tendo a área de Educação aparecida com maior satisfação entre os serviços públicos; a área de saúde, ao contrário, como de maior insatisfação; a imagem do governo, por sua vez, aparece bastante fragilizada frente à satisfação do cidadão.

A partir destas análises, os gestores têm um bom instrumento de avaliação de políticas públicas, podendo assim, tomar medidas de correção em ações,

Palavras-chave: satisfação, controle, administração pública, pesquisa.

ABSTRACT

To serve the citizens in a satisfactory way has been one of the great difficulties of the Public Organs and also one of their main challenges. The Brazilian Public Administration based on a bureaucratic system which for the most part is failed and inefficient, in the context of globalization, brings many negative situations for the whole State complex.

There are many instruments of public management control objecting its efficiency and effectiveness while promoter of economic development and supplier of essential public services or not.

This paper has the purpose to carry out survey about the satisfaction of the citizens of Eldorado do Sul city, as a manner to contribute with the local managers to realign the actions in the areas which from the local users view are more inadequated.

Surveys about public opinion are excellent instruments available for the companies for their best results, and to support decisions in public administration, however it is still used just a little for the administrative authorities.

The Survey of Satisfaction was made in the urban zone of the town, comprehending 19.242 inhabitants with 113 samples. The studied areas were Health, Education, Social Service, Street Works and government image, to know the level of satisfaction, the level of expected satisfaction and the level of the users knowledge.

The results showed the citizens satisfaction in various aspects of each checked area. Education reached the best results among the public services, Health otherwise the worst. The government image is very damaged in the citizens opinion.

From these analyses, the managers have an useful instrument to evaluate the public politics having the opportunity to provide the correction of the governmental actions.

key words: satisfaction, control, public management, survey.

SUMÁRIO

RESUMO.....	3
ABSTRACT.....	4
LISTA DE TABELAS	7
LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES	10
LISTA DE ANEXOS	11
INTRODUÇÃO.....	12
1 - DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....	15
1.1 – Caracterização da organização e do ambiente	15
1.1.1 – Limites do projeto	16
1.2 – Situação problemática.....	17
1.3 – OBJETIVOS	19
1.3.1. – Objetivo geral	19
1.3.2. – Objetivos específicos	19
2 - REVISÃO DA LITERATURA	21
2.1 - Administração pública e a reforma do aparelho do Estado	21
2.1.1. - Formas de administração pública	22
2.1.2. - A nova administração pública: gerencial, inovadora e empreendedora	23
2.1.3. - Processo de transformação de uma administração pública burocrática em administração pública gerencial	26
2.1.4. - Administração pública brasileira	27
2.2 - Funções administrativas	30
2.2.1 - Função controle	32
2.2.1.1 - Processo de controle	32
2.2.1.3 - Tipos de Controle	37
2.3. - Conceito de satisfação	40
3 – METODOLOGIA	45
3.1. - Definição da população e da amostra	46
3.2. - Descrição das coletas de dados	47
4 – ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA	48
4.1. Análise inicial	48
4.1.1. - Perfil dos entrevistados.....	48
4.1.1.1. - Perfil dos entrevistados: resumo	50
4.1.2. - Usuários e não-usuários	51
4.1.2.1. - Educação.....	51
4.1.2.2. - Saúde.....	52
4.1.2.3. - Assistente Social.....	52
4.1.3. – Educação municipal.....	53
4.1.4. – Saúde pública municipal.....	64
4.1.5. - Obras viárias e serviços públicos.....	73
4.1.6. - Assistência Social.....	75
4.1.7. - Principais problemas de Eldorado do Sul.....	80
4.1.7.1. - principais problemas – questão aberta	81
4.1.8. - Gestão de governo	82
4.2. – Análise final.....	86
4.2.1 - Imagem do governo municipal.....	90
4.2.2. - Educação	93
4.2.2.1. - Pontos fortes da educação municipal	94

4.2.2.2. - Pontos fracos da educação municipal.....	95
4.2.3. - Saúde pública	96
4.2.3.1. - Pontos fortes da saúde pública municipal	98
4.2.3.2. - Pontos fracos da saúde pública municipal.....	99
4.2.4. - Assistência Social.....	100
4.2.5. - Obras viárias e serviços públicos	102
4.2.6. - Principais problemas de Eldorado do Sul.....	103
5 – CONCLUSÕES	105
6 – BIBLIOGRAFIA	108
7 – ANEXOS.....	111

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Sexo	50
Tabela 2 - Faixa etária	50
Tabela 3 - Tempo de residência no município.....	51
Tabela 4 - Renda familiar.....	51
Tabela 5 - Grau de escolaridade.....	52
Tabela 6 - Pais com filhos nas escolas municipais nos últimos 12 meses.....	53
Tabela 7 - Entrevistados que utilizaram serviços de saúde nos últimos 12 meses	54
Tabela 8 - Entrevistados que utilizaram serviços de Assistência Social do município.....	55
Tabela 9 - Escolas municipais em que estudam os filhos dos entrevistados.....	55
Tabela 10 - Frequência de respostas às questões de Educação.....	56
Tabela 11 - Nível de Satisfação dos usuários e não-usuários na área educacional.....	57
Tabela 12 - Nível de Satisfação Desejada pelos entrevistados com relação a área de educação municipal.....	60
Tabela 13 - Nível de Conhecimento nas questões educacionais do município.....	61
Tabela 14 - Pontos Fortes das escolas municipais.....	63
Tabela 15 - Pontos Fracos das escolas municipais.....	65
Tabela 16 - Frequência de utilização dos Postos de Saúde do Município.....	66
Tabela 17 - Postos de Saúde do Município.....	67
Tabela 18 - Frequência de entrevistados que opinaram com relação a área de saúde municipal..	67
Tabela 19 - Nível de Satisfação do usuário em relação aos serviços de saúde no município.....	68
Tabela 20 - Nível de Satisfação Desejável pelos cidadãos na questões sobre saúde pública municipal.....	70
Tabela 21 - Nível de Conhecimento dos entrevistados na área de saúde pública municipal.....	72
Tabela 22 - Pontos Fortes dos Postos de Saúde do município.....	73
Tabela 23 - Pontos Fracos dos Postos de Saúde do município de Eldorado do Sul.....	74
Tabela 24 - Frequência em que os entrevistados opinaram sobre Obras Viárias e Serviços Públicos.....	75
Tabela 25 - Nível de Satisfação com relação a Obras e Serviços Públicos.....	76
Tabela 26 - Frequência de entrevistados que opinaram ou não na área de Assistência Social do município.....	77
Tabela 27 - Nível de Satisfação dos entrevistados sobre a área de Assistência Social.....	78
Tabela 28 - Nível de Satisfação Desejada na área de Assistência Social.....	80
Tabela 29 - Nível de Conhecimento da área de Assistência Social.....	81
Tabela 30 - Os principais problemas que Eldorado do Sul enfrenta.....	82
Tabela 31 - Frequência de entrevistados que opinaram quanto o grau de concordância em relação ao Governo Municipal.....	84

Tabela 32 - O Governo Municipal na percepção do entrevistado.....	84
Figura 33 - Pontos com maior satisfação dos usuários nos diversos serviços públicos do município.....	103
Figura 34 - Pontos de maior insatisfação dos usuários nos diversos serviços públicos do município.....	102
Figura 35 - Principais pontos fortes da educação municipal e saúde pública.....	106
Figura 36 - Principais pontos fracos da educação municipal e saúde pública.....	106
Figura 37 - Principais problemas de Eldorado do Sul segundo os entrevistados.....	107
Figura 38 - Principais reclamações dos entrevistados em questão aberta.....	107

LISTA DE FIGURAS

- Figura 39** - O processo administrativo: a interação dinâmica das funções administrativas ..31
- Figura 40** - As quatro fases do controle.....34
- Figura 41** - Estrutura do artigo 74 da Constituição Federal de 1988.....45

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

- ICMS** – Imposto de Circulação de Mercadorias e Serviços
- ISS** - Imposto de Sobre Serviços
- ITBI** - Imposto de Transmissão de Bens e Intervivos
- FPM** - Fundo de Participação dos Municípios
- FUNDEF** - Fundo Nacional de Desenvolvimento do Ensino Fundamental
- IBGE** - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- TRE** - Tribunal Regional Eleitoral

LISTA DE ANEXOS

Anexo 01 - Questionário aplicado aos cidadãos eldoradenses para coleta de dados

Anexo 02 - O Códigos utilizados nos relatórios no SPSS e seus significados

Anexo 03 - Correlações com o perfil sócio-econômico dos usuários

INTRODUÇÃO

A administração pública mudou. E para melhor. A tecnologia está sendo fundamental no processo de democratização da informação, o que vem gerando, por via de consequência, um melhor exercício da cidadania. Todavia, ainda encontramos na maioria dos municípios do Brasil formas arcaicas de gestão pública.

É verdade que nosso País experimenta um processo de democracia plena, se assim pode-se dizer, no aspecto jurídico-administrativo. Entretanto, formas ditatoriais de políticos coronelistas – nas quais o poder de influência e barganha financeira imperam – corrompendo, muitas vezes, as classes menos favorecidas, utilizando-as como massa de manobra - ainda resistem a esta nova ordem.

A administração pública, ao longo das décadas, se distanciou em muito da iniciativa privada, no tocante à qualidade, à eficiência e a eficácia. Porém, esta realidade vem mudando, paulatinamente, em uma tentativa de ofertar à sociedade melhores condições para atendê-la e servi-la. A administração pública deve ainda ser a grande promotora do desenvolvimento social, cultural e econômico, viabilizando projetos e incentivando o crescimento do mercado.

Os meios deixaram de ser o foco da gestão pública, sendo os resultados o novo foco, e o cidadão como principal alvo; mas não o cidadão no sentido popular-restrito da palavra, podendo simplesmente ser sinônimo de indivíduo, mas sim, o cidadão contextualizado dentro da sociedade que faz parte, com seus direitos e deveres. Os recursos, cada vez mais escassos, devem e necessitam de um melhor gerenciamento, sob pena de sacramentar a falência do poder público.

Para evitar a precariedade do erário, a ineficiência, o desperdício, a corrupção, muitos instrumentos de controle são colocados à disposição; porém, a prática vem demonstrando que esses, em sua grande maioria, são ineficazes. Os procedimentos burocratizados, o excesso de rigidez, legislações muitas vezes confusas, para não dizer falhas, tornam o aparato de controle quase uma utopia.

Mas, como toda democracia moderna, baseada nos três poderes, contém meios legais de fiscalização e controle. O Poder Judiciário, responsável por aplicar as leis e disciplinar o Estado de Direito, é um forte instrumento de controle, ainda que apresente dificuldades na eficiência de resoluções dos problemas em tempo hábil. O Poder Legislativo, além de sua função legisladora, é o poder fiscalizador do Poder Executivo.

Este, por sua vez, tem o poder de execução administrativa e também tem seus instrumentos próprios de controle, os chamados controles internos. Todos os poderes, em suma, têm seus meios de controle. Existe, ainda, o Ministério Público, que muitos chamam de Quarto Poder, o que não é verdade; a este compete a fiscalização dos atos dos Três Poderes.

Instrumentos não faltam à administração pública, faltando-lhe sim maior eficácia na apuração dos resultados, maior presença dos entes fiscalizadores através de uma atuação mais efetiva e, talvez, menos corrompida e burocratizada.

O presente trabalho versará sobre a administração pública no seu aspecto de controle; mas não será pautado nos instrumentos acima mencionados, pretendendo aduzir um diferente – mas não novo - instrumento de controle da gestão pública, elaborado por meio da satisfação / insatisfação dos cidadãos-usuários, tornando-se um meio de informação capaz de sinalizar o que a sociedade está vislumbrando acerca dos serviços públicos. É oportuno dizer que de forma alguma este trabalho, apresentando um tipo diferente de controle – pelo menos para Eldorado do Sul – substituirá quaisquer instrumentos já existentes.

É importante afirmar que segundo (DOUGLAS S. SHERWIN *spud* CHIAVENATO, 1993, p. 448) “a essência do controle é a ação corretiva que ajusta as operações aos padrões predeterminados, e sua base, a informação que os gerentes recebem”. A razão de existir controle reside em viabilizar mudanças, quando necessárias, para ajustar desvios ou distorções dos objetivos que outrora tinha-se determinado. É com base nessa premissa que o presente trabalho se sustentará, isto é, se a administração pública, que tanto se fala, voltada para resultados, para o cidadão-usuário, deve atingir sua razão de ser, é também relevante que se acompanhe e se corrija, na necessidade, eventuais desvios que possam comprometer seus objetivos. A sociedade será, e deve sempre ser, o grande sinalizador dos rumos e mudanças dos governos.

Muito se tem discutido os problemas da gestão pública, concluindo-se que a falta de planejamento é um sério problema – o que concordamos – e que não há o que se controlar se não houve planejamento. Porém, o foco do presente trabalho não é o planejamento, e sim, um meio, baseado na satisfação da sociedade, para que a gestão pública possa gerar ações corretivas capazes de ajustar planejamentos ou, na sua falta, tentar outros rumos com resultados positivos.

Inicialmente, o trabalho faz uma caracterização do município de Eldorado do Sul e suas dificuldades de gerenciamento. No capítulo dois, nos dedicamos a fazer uma revisão

de literatura sobre a administração pública na sua evolução, dando uma maior ênfase na administração pública gerencial, que utiliza suas bases na Escola Neoclássica de Administração, e na função controle. No capítulo três, por se tratar de uma pesquisa, foi importante determinar a metodologia empregada no estudo de caso, apresentando a forma que foi desenvolvida o processo de coleta de dados, bem como a representatividade e grau de confiança dos mesmos. No capítulo quatro, foram feitas as análises dos principais informações da pesquisa, concentrando-se em apresentar as médias de satisfação e conhecimento dos cidadãos sobre os serviços públicos locais. No último capítulo, foram feitas considerações sobre os resultados, suas implicações e sugestões para os gestores no sentido de alertá-los e até orientá-los, sob a ótica dos resultados da pesquisa, para que busquem o realinhamento em algumas questões e áreas do governo municipal.

Por fim, o presente trabalho ofertará um precioso instrumento de informação, baseado na sociedade – cidadãos-usuários, razão da existência das gestões públicas e do próprio Estado, contribuindo para que este exerça seu papel com um grau de acerto maior e desenvolvimento satisfatório.

1 - DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

1.1 – Caracterização da organização e do ambiente

O município de Eldorado do Sul situa-se na região metropolitana de Porto Alegre, a 10 km da capital. Criado pela Lei Estadual n.º 8.649 de 08 de junho de 1988, Eldorado do Sul tem seu início a partir da emancipação de Guaíba, o município de sua origem. Município próspero e com uma razoável arrecadação¹, tem sua fonte de receitas oriundas da instalação de grandes empresas do setor industrial, como Éffen², *Kimberly Clark Kenko*, Scania/Suvesa, Dell Computers, Olvebra, Cerâmica Decorite, Plásticos Pampa, entre outras. Dentre suas principais fontes de receitas destacam-se o ICMS, ISS, ITBI, FPM e FUNDEF.

Conforme o censo de 2000, apresenta uma população de 27.268 habitantes, concentrada principalmente na zona urbana. Seu território estende-se por aproximadamente 530 km², limitando-se aos municípios de Porto Alegre, Guaíba, São Jerônimo, Triunfo, Arroio dos Ratos e Charqueadas.

Apesar de ser um município novo e ter uma população relativamente pequena, sua área total é considerada grande e seus bairros e distritos estão, de certa forma, distantes, fato que faz com que cada local deva oferecer serviços públicos suficientes para atender a suas demandas, visto dificuldades de usufruir destes nos locais mais centralizados.

A prefeitura municipal possui em torno de 850 servidores, dos quais aproximadamente 45% pertencem à área do magistério e 15% à área de saúde. Possui 12 escolas municipais e mais de 6 mil alunos no ensino infantil e fundamental. Dividido em 5 postos de saúde, atende a mais de 12 mil ocorrências por mês, das quais boa parte é de cidadãos de cidades vizinhas. Oferece à comunidade serviços de odontologia, oftalmologia, clínica geral, ginecologia, pediatria, cardiologia, psiquiatria, Raio X, e outros.

Dentre os principais problemas sociais destacam-se habitação, desemprego e tráfico de drogas. Por estar localizado próximo da capital, é diretamente influenciado pelos

¹ Prevista em R\$ 28 milhões para o ano de 2003.

benefícios ou malefícios que uma região metropolitana proporciona. Habitação é, hoje, o maior problema. Em 2000, sofreu inúmeras invasões, trazendo uma série de desconfortos em relação ao planejamento urbano, já comprometido por falta de políticas públicas. Estima-se que mais de 1000 famílias vivem em área de risco, áreas verdes ou do Delta do Jacuí.

Como conseqüência das invasões, muitas famílias vieram de outros municípios e em situações delicadas; sem emprego e alimentação básica. Logo, os índices de criminalidade, violência e tráfico de drogas, estimam-se ter disparado. Até então, acreditava-se ter um dos menores índices de criminalidade na região metropolitana. Porém, esta possível posição deve estar comprometida, a considerar a atual situação de Eldorado do Sul.

O grande problema social, enfrentado nesse início de século, é o consumo de drogas e suas implicações: tráfico, criminalidade, danos físicos e morais. Afetando diretamente a vida da população e em especial a dos mais jovens. Eldorado do Sul enfrenta este sério problema. É forte a preocupação por parte do governo local, mas este sente-se frágil em combater, junto com as polícias (civil e militar) e sociedade (esta representada pelo Conselho Tutelar) este sério problema social.

1.1.1– Limites do projeto

Existem várias formas de controle da administração pública. Todavia, devido a complexidade de abordar estudos sobre cada uma delas, optou-se por focar o controle da gestão pública utilizando como fonte de informação a pesquisa de satisfação dos cidadãos-usuários dos serviços públicos do município, ofertados pelo Poder Executivo, através de seus programas de governo. Esta pesquisa, realizada junto à comunidade eldoradense, observou o grau de satisfação (ou insatisfação) com relação às políticas públicas locais, direcionadas às áreas de educação, saúde, assistência social e obras públicas. A partir dos resultados obtidos na pesquisa, poderão os gestores realinhar ações de governo, nos

² Empresa multinacional americana que está desativando seu parque fabril no município, concentrando sua sede em Mogi Mirim – SP, a partir de 2003.

programas pertinentes, de forma a atender o que fora planejado ou mesmo propor novos direcionamentos.

A tendência da nova forma de administração pública, preocupada com os resultados, torna obrigatório conhecer até que ponto a sociedade está satisfeita com as políticas públicas governamentais. À medida que os índices de insatisfação se apresentam, os governos devem procurar rever planos de ações, corrigindo desvios e, quando necessário, propondo novas ações para que se obtenha resultados mais satisfatórios que, conseqüentemente resultem em melhor eficácia no atendimento das necessidades da população.

Devido ao grande número de bairros, assentamentos e distritos no município, espalhados por mais de 530 km², concentraremos o presente levantamento de dados nas áreas urbanas, limitando-se aos bairros de Sans-Souci, Itaí, Centro, Parque Cidade Verde, Chácara e Loteamento Popular. Dessa forma, acreditamos concentrar cerca de 70% da população do município, ficando, assim, excluídas as áreas rurais, distritos distantes e assentamentos de pequenos agricultores.

1.2– Situação problemática

Excelência em atender aos anseios e necessidades de seus clientes tem sido a estratégia das organizações para buscar o diferencial competitivo no mercado, e o principal caminho para melhor remunerar seus acionistas ao longo do tempo. Na administração pública, buscar a excelência para o atendimento das demandas sociais também é sinônimo de satisfação e progresso da sociedade, mas que, contraditoriamente, grande parte dos gestores públicos não entenderam a necessidade de gerir a máquina pública com eficiência e eficácia, proporcionando à sociedade resultados mais satisfatórios.

A máquina pública brasileira enfrenta momentos difíceis e ao mesmo tempo desafiadores, que se justificam por vários motivos:

A cultura patrimonialista, em que o interesse do gestor confundia-se aos interesses do Estado, é freqüentemente vista, ainda, pelo país afora. Da mesma forma, a carência de sistemas eficientes de controle faz com que o grau de corrupção na administração pública

brasileira seja elevado, criando distorções consideráveis nas contas públicas. Muitas são as legislações obsoletas de políticas públicas que prejudicam o sistema financeiro e econômico do país, tornando, não raras vezes, frágil à competição internacional, ora por parte do governo, ora por parte do mercado. O custo-Brasil, tão discutido mas pouco modificado, acarreta em sonegação de tributos, prejudica o orçamento nacional, o desenvolvimento econômico, e sobrecarrega o custo de vida dos cidadãos.

Paradoxalmente, o Brasil está experimentando o momento mais democrático em sua história. Muitas modificações nas legislações foram introduzidas para adequar-se ao cenário atual, embora tantas outras necessitam urgentemente de alteração. Na administração pública inúmeras foram as emendas constitucionais. O surgimento da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei complementar Federal n.º 101) trouxe para os gestores o desafio em conduzir sua administração aos moldes gerenciais, estando a mesma estruturada sob quatro pilares: planejamento, transparência, responsabilização e controle.

As organizações nacionais, após o choque cultural com abertura econômica em 1990/91, que culminou com o desaparecimento de muitas empresas, começaram a ingressar no cenário mundial e competirem, em muitos setores, de igual para igual com as grandes corporações internacionais.

A expectativa é que o país possa ajustar suas contas e promover o aquecimento da economia, por meio das medidas que foram adotadas nos últimos anos e as que estão para se concretizar (reforma política, previdenciária e tributária). Contudo, a realidade aponta, além de otimismo, muitas dificuldades aos gestores. O individualismo da União, estados e municípios, o comprometimento com gastos com pessoal e a manutenção da máquina pública fazem com que o poder de investimento do Estado (leia-se Poder Público em todas suas esferas) seja cada vez menor, ao passo que as demandas sociais estejam desassistidas e tendem a aumentar.

No município de Eldorado do Sul percebe-se claramente o aumento do custo de manutenção da máquina pública e seu comprometimento em detrimento a programas finalísticos (sociais). O grau de complexidade está cada vez maior. Após quinze anos de existência, constata-se que as demandas estão cada vez maiores e, porém, os valores atribuídos a essas, proporcionalmente menores.

Assim, muitas são as insatisfações da comunidade acerca das políticas públicas promovidas pelo ente municipal, cuja percepção destas não está bem definida, justamente por falta de metodologia de acompanhamento entre o planejamento de gestão (plano plurianual, lei de diretrizes orçamentárias e lei orçamentária anual) e os resultados obtidos sob o ponto de vista da satisfação dos usuários.

Para que os índices de insatisfação diminuam, a gestão municipal deve ser melhor planejada, os investimentos melhor alocados, os custos minimizados e, sobretudo, um controle dos programas, ações e objetivos predefinidos. Permitindo ao governo corrigir desvios quando necessário, resultando, todos estes procedimentos, em maior satisfação da população em suas demandas sociais.

Para que a administração pública promova políticas públicas com eficácia, faz-se obrigatório conhecer as reais necessidades da comunidade. A pesquisa de satisfação buscará, junto à comunidade eldoradense, reconhecer o grau de satisfação ou insatisfação, ofertando aos gestores públicos do município, informações de cada uma das áreas abordadas pelo trabalho, para que possam melhor obter o controle da gestão pública.

1.3– OBJETIVOS

1.3.1.– Objetivo geral

Realizar pesquisa de satisfação junto à comunidade eldoradense a cerca dos serviços públicos municipais, como fonte de informação aos gestores públicos de Eldorado do Sul no processo de controle da gestão.

1.3.2.– Objetivos específicos

- Conhecer o grau de satisfação ou insatisfação da comunidade eldoradense em relação aos serviços públicos municipais; nas áreas de educação, saúde, assistência social, obras viárias e serviços públicos, e também em relação à imagem do governo municipal;
- Conhecer o nível de satisfação desejável pelos usuários em relação a cada uma das questões pesquisadas;

- Identificar o grau de informação dos eldoradenses em relação a cada uma das áreas abordadas na pesquisa;
- Analisar os resultados obtidos e fornecer aos gestores públicos os principais pontos de satisfação e insatisfação, concordância ou discordância, levantados pelos usuários, sugerindo algumas providências.

2 - REVISÃO DA LITERATURA

2.1 - Administração pública e a reforma do aparelho do Estado

Ao longo do século XX, a humanidade presenciou grandes revoluções sociais, culturais, econômicas, tecnológicas. Fomos marcados por conflitos e inovações, nas mais variadas ciências, culturas e países. Assistimos a duas grandes guerras mundiais, com causas e efeitos que extrapolaram os interesses políticos e ideológicos, e sobretudo, econômicos. Vimos também a revolução da informação e o surgimento de um novo canal de comunicação: a *internet*. A interatividade toma conta de nossas vidas impondo maneiras de trocar informações. Por todos os cantos do planeta, às vezes de forma anônima, contínua, instantânea, a comunicação digital (leia-se *internet*) tornou-se tão importante quanto o próprio telefone. No campo da medicina, inúmeras descobertas: fala-se em biogenética, em genoma humano, clonagem, transplantes, transgênicos. O homem projeta-se para o futuro buscando, neste planeta e no universo, compreender a origem de sua existência, quais as marcas que essa presença deixará e aonde esta o levará. Vivemos em uma era globalizada, tendo a informação como moeda-corrente. Eis a era do paradoxo.

Ao mesmo tempo fornecendo ao homem todas as facilidades tecnológicas, exclui, em dimensões cada vez maiores, o mesmo de viver dignamente, com o mínimo de condições, implicando injustiça, desigualdade e exclusão social. É neste sentido a profunda e urgente necessidade de um Estado atuante, que possa ofertar formas sustentáveis de convivência humana. O papel do Estado é de suma importância, devendo oferecer condições para que se atinja o que se deve atingir e realizar o que deva ser realizado, objetivando a garantia e a promoção das políticas públicas necessárias para o desenvolvimento sustentável do País. Para tanto, precisa ser eficiente, eficaz e efetivo.

Tal mudança do Estado caracteriza-se basicamente em poder oferecer à sociedade políticas públicas que realmente supram suas carências prementes. As pessoas não são agentes passivos do poder público, pois interagem e usufruem diretamente de seus serviços; são usuárias, contribuintes, cidadãos, consumidores, enfim, tornam-se os verdadeiros clientes da máquina pública que só existe e faz sentido para atender a sua população.

Infelizmente, a realidade brasileira aponta para o despreparo com que é tratada a qualidade do serviço público, em todas suas dimensões. As teorias administrativas parecem não andar lado a lado com os gestores, fazendo com que a máquina pública se desvie, muitas vezes, de seus reais objetivos, comprometendo os resultados que deveriam refletir, positivamente, na sociedade.

2.1.1. - Formas de administração pública

Ao longo dos últimos séculos, formas de administração pública foram sendo desenvolvidas e implementadas, com o propósito de atender às novas exigências. “A idéia de reformar o setor governamental não é nova. De fato, se há algo mais antigo que a própria idéia de governo é a idéia de aprimorá-lo”. (KETTL *apud* PEREIRA, SPINK, 2001 p. 79). A administração pública está dividida em três grandes momentos, conforme define GRANJEIRO (2001, p. 25):

(1) **Administração Pública Patrimonialista:** “o aparelho do Estado funciona como uma extensão do poder do soberano, e os seus auxiliares, servidores, possuem status de nobreza real. Os cargos são considerados prebendas. A res publica não é diferente das res principis. Em conseqüência, a corrupção e o nepotismo são inerentes a esse tipo de administração. No momento em que o capitalismo e a democracia se tornam dominantes, o mercado e a sociedade civil passam a se distinguir do Estado. Neste novo momento histórico, a administração patrimonialista torna-se uma expressão inaceitável”.

(2) **Administração Pública Burocrática:** “Surge na segunda metade do século XIX, na época do Estado liberal, como forma de combater a corrupção e o nepotismo patrimonialista. Constituem princípios orientadores do seu desenvolvimento a profissionalização, a idéia de carreira, a hierarquia funcional, a impessoalidade, o formalismo, em síntese, o poder racional legal. Os controles administrativos visando evitar a corrupção e o nepotismo são sempre **a priori**. Parte-se de uma desconfiança prévia nos administradores públicos e nos cidadãos que a eles dirigem demandas. Por isso, são sempre necessários controles rígidos dos processos, como por exemplo na admissão de pessoal, nas compras e no atendimento a demandas”.

(3) **Administração Pública Gerencial:** “Emerge na Segunda metade do século XX, como resposta, de um lado, à expansão das funções econômicas e sociais do Estado e, de outro, ao desenvolvimento tecnológico e à globalização da economia mundial, uma vez que ambos deixaram à mostra os problemas associados à adoção do modelo anterior. A eficiência da Administração Pública – a necessidade de reduzir custos e aumentar a qualidade dos serviços, tendo o cidadão como beneficiário – torna-se então essencial. A reforma do aparelho do Estado passa a ser orientada predominantemente pelos valores da eficiência e qualidade na prestação de serviços públicos e pelo desenvolvimento de uma cultura gerencial nas organizações”. “A administração pública gerencial constitui um avanço, e até um certo ponto um rompimento com a

administração pública burocrática. Isso não significa, entretanto, que negue todos os seus princípios. Pelo contrário, a administração pública gerencial está apoiada na anterior, da qual conserva, embora flexibilizando, alguns dos seus princípios fundamentais”. “A diferença fundamental está na forma de controle, que deixa de basear-se nos processos para concentrar-se nos resultados”.

São três formas de administração pública que sucederam-se uma às outras. A administração patrimonialista, em que prevalecia a idéia de clientelismo, nepotismo e o interesse do soberano, confundindo o interesse público com seu próprio, foi substituída pela administração burocrática; esta substituição visava a acabar com os privilégios característicos da administração patrimonialista, adaptando os conceitos da teoria da burocracia de Max Weber, a qual enfatiza a relação de hierarquia, de dominação e poder, de impessoalidade, da racionalidade e legalidade, das carreiras no serviço público. Entretanto, o modelo burocrático também se tornou arcaico, à medida que não mais viabilizava uma administração eficiente. Era necessário um novo modelo – gerencial - que fosse além, mais flexível, que priorizasse a qualidade, eficiência e eficácia dos serviços públicos, e que focasse a atuação na obtenção de resultados, que se configurasse de acordo com as peculiaridades de uma nova era, e que também fosse uma resposta à crise generalizada do Estado.

Hoje, a administração gerencial é o modelo das grandes nações e o desejo das que ainda lutam para sua implementação, sendo a melhor frente aos desafios do mundo capitalista globalizado. Não podemos, entretanto, e também não é este o nosso enfoque, discorrer sobre concepções acerca das questões ideológicas-partidárias, que variam a respeito dos conceitos da administração pública gerencial, atuando de forma mais restritiva, ampla ou diferenciada. A administração gerencial, sem falar propriamente que tamanho o Estado deva ter, é, sem dúvida, o melhor caminho para as organizações públicas.

2.1.2. - A nova administração pública: gerencial, inovadora e empreendedora

A nova administração Pública é também conhecida como a administração gerencial - cuja preocupação orienta-se na obtenção dos resultados, por meio de procedimentos mais gerenciais e menos burocratizados. Este novo modelo de gestão pública surgiu por volta da metade do século XX, mas veio tomando força a partir dos anos 80, no momento que o

Estado viveu uma de suas maiores crises: encontrava-se demasiadamente grande, com pequeno crescimento econômico das nações, demandas sociais superiores em relação à capacidade do Estado em prover, custos elevados para manter a máquina pública, morosidade nos processos, etc.

Esta nova forma de administração pública adveio das idéias da Escola Neoclássica de administração, em meados da década de 1950, cujo principal expoente foi Peter Drucker, considerado o maior estudioso na administração moderna. As idéias da Escola Neoclássica baseada pela sua concepção da Administração como um processo de aplicação de princípios, métodos e funções para o alcance dos resultados pretendidos.

O processo administrativo é o conjunto básico das funções de administração: planejamento, organização, direção e controle. É através destas funções que se busca alcançar os objetivos. São organizações que racionalizam seus processos para serem flexíveis e competitivas no cenário econômico. As atividades-meio deixaram de ser o foco das organizações para voltarem-se para os resultados, isto é, nas atividades fim. Dentre as inúmeras teorias da Escola Neoclássica, destaca-se a Teoria da Administração por Objetivos, criada por Peter Drucker, por meio de seu livro *The Practice of Management*, de 1954. A principal característica da Administração por Objetivos, segundo CHIAVENATO (1993, P. 583) é que se trata de “uma técnica de direção de esforços através do planejamento e controle administrativo, fundamentada no princípio de que, para atingir resultados, a organização precisa antes definir em que negócio está atuando e aonde pretende chegar”. É com base, portanto, na Escola Neoclássica que a Administração pública gerencial se sustenta, para o bem servir a sociedade por meios de políticas públicas.

As mudanças necessárias para se pensar em administração gerencial no Brasil ainda são lentas, carecendo de tempo para sua afirmação, pois a realidade ainda mostra, em grande parte dos municípios, meios obsoletos, clientelistas, paternalistas e patrimonialistas de gestão, fato que se justifica pela forte cultura enraizada na história da administração pública brasileira. Entretanto, é importante ressaltar o rol de modificações e reformas que ocorreram no Direito Público Brasileiro nos últimos anos, o qual será melhor comentado no tópico “Administração pública brasileira”.

Uma administração voltada para a gestão estratégica gerencial e empreendedora deve buscar efetividade em suas ações e direcioná-las para a consecução de seus objetivos,

desprendendo-se de métodos arcaicos que não têm lugar mais em um mundo globalizado, onde o conhecimento e informações processam-se cada vez mais rápidos e que acabam gerando oportunidades maravilhosas ao mesmo tempo em que criam problemas espantosos à humanidade, aumentando, cada vez mais, a massa de excluídos. A nova maneira de gerir a máquina pública deverá observar tendências, empregando e dando condições para que os cidadãos possam ter os mesmos direitos, condições e igualdade de oportunidades.

A administração gerencial, respeitados os princípios constitucionais, deverá ter seu foco voltado para resultados, transformando as velhas burocracias convencionais em organizações empreendedoras, criativas, flexíveis e inovadoras, atendendo as demandas da população. A população, por sua vez, deverá deixar de ser apenas representada para ser mais ativa e participante na definição de gastos e aplicação de recursos. É crucial o envolvimento de organizações, dentro da sociedade civil, no desenvolvimento social da sociedade.

Neste novo modelo, a tecnologia será preponderante para a dinamização dos processos, promovendo e disponibilizando sofisticados sistemas gerenciais, capazes de fornecer serviços mais rápidos e de melhor qualidade, além de proporcionar aos gestores informações consistentes de apoio à tomada de decisões. Uma plataforma operacional e gerencial, sistematicamente consistente e planejada, que integre tecnologias de ponta, poderá ser capaz de criar diferentes cenários sociais, financeiros e econômicos, quase instantaneamente, possibilitando melhores condições para implementação de um sistema de gestão estratégica para aplicação e gerenciamento de recursos públicos. A *internet* é a ferramenta fundamental para a promoção do espírito de cidadania, ofertando à população informação e transparência dos atos dos poderes constituídos, e permitindo acesso do cidadão-usuário ao aparelho Estatal.

A atividade econômica se beneficiaria em muito desta evolução gerencial, permitindo ao governo projetar a intensificação de recursos nas áreas mais necessitadas e explorar áreas com maiores potenciais, distribuindo os recursos de acordo com sua real necessidade.

Segundo GRANJEIRO (2001, p. 25) cuja formulação de suas idéias se baseou fundamentalmente no livro *Reinventando o Governo*³:

“O governo empreendedor procura formas eficientes de administrar. Está disposto a abandonar velhos programas e métodos. É inovador, imaginoso e criativo. Assume riscos. Transforma suas funções em fontes de receita, em vez de pesos sobre o orçamento. Despreza as alternativas convencionais, que se limitam a oferecer serviços básicos. Trabalha de acordo com o setor privado. Usa noções comerciais sólidas. Privatiza. Cria empresas e operações geradoras de recursos. Orienta-se pelo mercado. Focaliza a avaliação de desempenho das suas ações. Reconhece o mérito. Faz com que as coisas funcionem e não teme sonhar o grande sonho. Utiliza técnicas de gerenciamento mais inovadoras e eficazes em relação ao custo” ... “o governo empreendedor promove a competição e focaliza resultados e não normas e procedimentos”.

2.1.3. - Processo de transformação de uma administração pública burocrática em administração pública gerencial

A mudança de um modelo a outro envolve, sobretudo, uma mudança cultural. É uma nova forma de visualizar o papel do Estado na sociedade. “O objetivo da reforma do Estado é construir instituições que dêem poder ao aparelho do Estado para fazer o que deve fazer e o impeçam de fazer o que não deve fazer” (PRZEWORSKI *apud* PEREIRA, SPINK, 2001, p. 39). Muitos pensam que falar em administração gerencial é defender, obstinadamente, o pensamento neoliberal de Estado Mínimo. Na verdade, não se discute o tamanho que o mesmo deva ter, mas sim, o que ele precisa ser ou ter para ser um Estado sustentável e eficaz.

Para respondermos à pergunta sobre como transformar o modelo anterior em um modelo gerencial, devemos tentar primeiramente responder a duas questões básicas, levantadas por (PRZEWORSKI *apud* PEREIRA, SPINK, 2001, p. 39): o que o Estado deve fazer? e que tipo de aparelho de Estado fará o que deve fazer, e apenas o que deve fazer?

Neste trabalho não pretendemos responder, de forma aprofundada, questões como estas, pelo grau de complexidade que envolveria, mas nos concentraremos de forma breve em alguns dos principais pilares do modelo gerencial, excluídas suas ramificações.

³OSBORNE, David, e GAEBLER, Ted.

(PRZEWORSKI apud PEREIRA, SPINK, 2001, p. 40) faz algumas distinções básicas entre o modelo gerencial e o modelo burocrático, como segue:

- enquanto no modelo anterior as reformas administrativas concentravam-se na reestruturação organizacional, as reformas mais recentes têm procurado modificar procedimentos;
- enquanto no modelo tradicional as reformas concentram-se em sistema baseado na autoridade, as reformas mais recentes do setor público têm adotado mecanismos baseados no mercado;
- enquanto na administração tradicional tendia-se a julgar os administradores pelo processo: se estes faziam o que mandava a lei, do modo como ela exigia que o fizessem, então, dizia-se que administração pública 'era boa'. As reformas mais recentes do setor público têm dado maior atenção à eficiência;
- enquanto na administração tradicional recorria-se a funcionários públicos para executar as atividades do Estado, as reformas mais recentes não partem do pressuposto de que as tradicionais tarefas do Estado tenham necessariamente que ser executadas pela administração pública;
- enquanto no modelo burocrático tendia-se a tratar a população como cliente - presumia-se que o funcionário público conhecesse melhor as necessidades dos cidadãos, sendo estes últimos agentes passivos dos serviços públicos, as reformas mais recentes no pensamento governamental têm tendido a ver os cidadãos como consumidores;
- enquanto a administração tradicional tendia a definir 'serviços públicos' como algo que só o Estado podia – ou devia – fazer, as reformas mais recentes já não impõem limites conceituais muito claros.

2.1.4. - Administração pública brasileira

No Brasil, as mudanças quanto a função do papel do Estado na sociedade e suas reformas no aparelho Estatal, via de regra ocorreram em momentos posteriores as dos países desenvolvidos. Nestes a administração pública burocrática surgia em meados do século XIX, no nosso País esta teve início apenas com a Nova República, no início dos anos 30. Gradativamente o País foi avançando no processo de gerenciamento da máquina pública e o modelo burocrático foi sofrendo inúmeras e sucessivas tentativas de reforma.

Com a criação do decreto-lei n.º 200 de 1967, vislumbrou-se a expectativa de um grande passo para o modelo gerencial, conforme descreve GRANJEIRO (2001, p. 27):

“A reforma operada em 1967 pelo decreto-lei n.º 200, entretanto, constitui um marco na tentativa de superação da rigidez burocrática, podendo ser considerada como um primeiro momento da administração pública gerencial. Mediante o referido decreto-lei, realizou-se a transferência de atividades para autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, a fim de obter-se maior dinamismo operacional por meio da descentralização funcional. Instituíram-se, como princípios de racionalidade administrativa, o planejamento e o orçamento, o descongestionamento das chefias executivas superiores (desconcentração/descentralização), a tentativa de reunir competência e informação no processo decisório, a sistematização, a coordenação e o controle”.

Por outro lado, conforme descreve GRANJEIRO (2001, p. 27), o decreto-lei não correspondeu exatamente ao que se esperava, desenvolvendo muito mais as administrações indiretas e, de modo inverso, cada vez mais burocratizada e ineficiente estava a administração direta e central. Outras medidas foram adotadas na expectativa de trazer uma administração mais desburocratizada, como a criação da SEMOR – Secretaria da Modernização, nos anos 70; a criação do Ministério da Desburocratização e do Programa Nacional de Desburocratização – PrND, nos anos 80.

Já nos anos 90, por todo o mundo, intensificou-se o objetivo de reformar o Estado, trazendo também para a agenda brasileira, a tarefa de reestruturar o papel deste no cenário nacional, em todas suas esferas. Segundo (PEREIRA *apud* PEREIRA, SPINK, 2001, p. 7), “Se os anos 80 foram os anos da crise de um Estado que cresceu demasiadamente e foi capturado por interesses particulares, ao mesmo tempo em que perdia autonomia em face do processo de globalização da economia mundial, os anos 90 têm sido os anos da reforma do Estado e, particularmente, da reforma da administração pública”. No Brasil, a reforma em curso do aparelho estatal fundamenta-se no Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, de 1995, em que resultou muitas alterações constitucionais, como a reforma administrativa⁴, previdenciária⁵, de responsabilidade fiscal⁶. Temos ainda que considerar outras reformas como necessárias; a reforma tributária, a judiciária, a política tramitam no Congresso Nacional.

Em 05 de maio de 2000 foi publicada a lei complementar n.º 101, conhecida como a lei de responsabilidade fiscal, regulamentando o artigo constitucional sobre as finanças

⁴ Reforma produzida por meio da Emenda Constitucional n.º 19, de 04 de junho de 1998.

⁵ Reforma produzida por meio da Emenda Constitucional n.º 20, de 15 de dezembro de 1998.

⁶ Lei Complementar Federal n.º 101 de 5 de maio de 2000.

publicas, enfatizando quatro pilares básicos: planejamento, transparência, responsabilização e controle.

Com as emendas constitucionais, mudanças reformistas e a entrada da lei complementar n.º 101 em vigor, uma nova mentalidade emergiu na forma de gestão pública, impondo ainda mais e com mais veemência, aos agentes públicos e, especificamente, aos agentes políticos a obrigatoriedade em cumprir as leis e gerenciá-las com mais responsabilidade.

Este rol de mudanças objetiva m administrações voltadas para resultados; eficientes, preparadas frente às mudanças sociais, culturais e tecnológicas, cumprindo seu principal papel: disponibilidade de serviços públicos, resolução de problemas sociais e promotora de desenvolvimento sustentável.

Segundo (PACHECO, 99 *apud* BRESSER PEREIRA, 1990) a agenda do governo atual para administração pública trouxe os temas do fortalecimento da capacidade de governo, eficiência e melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos. Para alcançar tais resultados, a reforma atualmente em curso propôs uma mudança no quadro constitucional legal, a criação de novos formatos institucionais (agências executivas e organizações sociais), a mudança da cultura burocrática para uma cultura gerencial e novos instrumentos de gestão pública. Os formuladores da proposta que está sendo atualmente implementada têm argumentado que a reforma administrativa é apenas uma das dimensões da reforma do Estado. Do ponto de vista conceitual, entendem que a reforma do Estado *latu sensu* abrange quatro áreas:

- 1- delimitação da área de atuação do Estado;
- 2- desregulamentação;
- 3- governança: aumento da capacidade de governo;
- 4- governabilidade: aumento da democracia e da *accountability*.

A antiga forma de gerenciamento, preocupada fundamentalmente com a eficiência de procedimentos burocráticos, por meio de formalidades, de divisão de trabalho, especificação de funções, hierarquia de poderes, impessoalidade nas ações, trouxe, ao longo dos anos, algumas “disfunções” na consecução de seus reais objetivos, como por exemplo, o excesso de papelada, o grande número de tramitações, o apego excessivo às

normas e regulamentos e, por via de consequência, a ineficiência. O modelo burocrático, útil no período intervencionista, mostra-se ineficaz a partir da metade do século XX.

O modelo gerencial, por sua vez, “não trata da simples importação de modelos idealizados do mundo empresarial, e sim do reconhecimento de que as novas funções do Estado em um mundo globalizado exigem novas competências, novas estratégias administrativas e novas instituições” PEREIRA & SPINK (2001, p. 45)

2.2 - Funções administrativas

A Administração pública por mais diferente que possa ser em relação à administração empresarial, muito se assemelha quando o assunto é o processo administrativo. Falar da Ciência da Administração nos permite várias definições, porém utilizaremos a definição de CHIAVENATO (1993) para conceituá-la:

“A Administração não é um fim em si mesma, mas um meio de fazer com que as coisas sejam realizadas da melhor forma possível com o menor custo e com maior eficiência e eficácia”.

Para ficar mais completa esta definição, acrescentaria a expressão “atendendo seus reais ou potenciais objetivos da maneira que melhor satisfaça os negócios da organização”. No caso da administração pública, a satisfação de seus negócios são as demandas da sociedade e o seu lucro é desenvolvimento sustentável e equilibrado do ente federado.

Para que possamos atingir os objetivos de nossa organização necessitamos utilizar o que na Teoria Neoclássica da Administração se chama de Processo Administrativo. O Processo Administrativo é o conjunto de funções administrativas integradas que formam um todo, sendo ele dinâmico, contínuo e que envolve correlações entre os elementos envolvidos.

As funções administrativas ou funções do administrador, segundo CHIAVENATO (1993), podem ter sido ligeiramente diferenciadas por muitos estudiosos ao longo dos anos, mas basicamente definem-se em planejamento, organização, direção e controle.

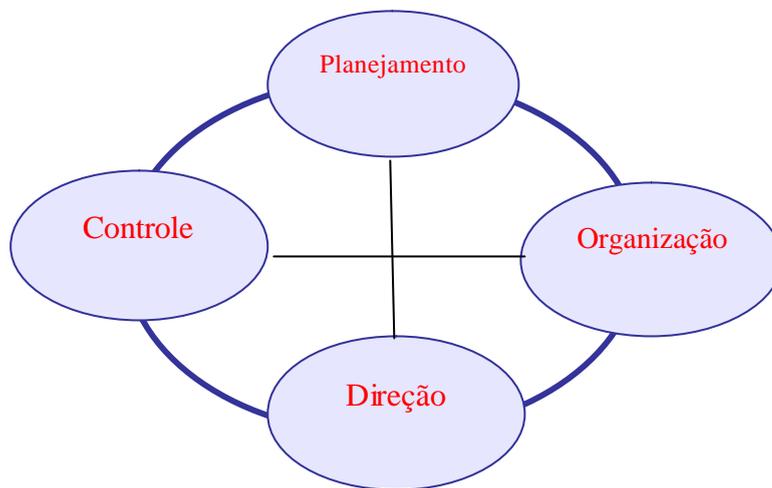


Figura 1: O processo administrativo: a interação dinâmica das funções administrativas. CHIAVENATO (1993, p. 367).

Nenhuma empresa chegará ao sucesso se não compreender cada uma destas funções e souber utilizá-las no seu cotidiano. O sucesso e/ou fracasso poderão estar relacionados a quaisquer variáveis organizacionais, sejam por meio das pessoas, das tarefas, da tecnologia, da estrutura e/ou do ambiente, mas, necessariamente estarão relacionados, direta ou indiretamente, com a capacidade ou incapacidade de gerir uma ou mais funções administrativas.

Cada função administrativa tem sua importância no processo de gestão, onde se inter-relaciona e interdepende uma com outras, formando um fluxo contínuo no processo gerencial. As empresas vencedoras compreendem exatamente o que significa cada uma das funções e a importância que elas tem para o seu desenvolvimento. Torna-se muito difícil imaginar uma organização alcançar seus objetivos se não souber, por exemplo, desenvolver a função direção, motivando seu quadro de pessoal, comunicando, interagindo, agindo sobre eles com liderança, seguindo os caminhos predeterminados no planejamento. “Como controlar sem o planejamento? Impossível! Como motivar um grupo em direção a algum ponto se esse ponto não existe? Não é possível. E assim por diante” MARIENSE(1991, p. 33).

O presente trabalho concentra-se no controle da gestão pública utilizando os resultados da satisfação dos eldoradenses, em relação às políticas públicas locais, como forma de acompanhamento, avaliação e controle. Assim, dentre as funções administrativas, será dado maior profundidade à conceituação da função Controle.

2.2.1 - Função controle

Toda organização, seja pública ou privada, com ou sem fins lucrativos, deve saber seus objetivos enquanto organização; saber onde está e para onde deseja ir; de que forma, como, quando, onde se pretende chegar. O planejamento é fundamental para a definição destes objetivos. Da mesma forma, deverão ser capazes de se organizar, criar instrumentos para que seus objetivos sejam alcançados. Deverá dirigir o conjunto de atividades que permeiam seu dia-a-dia, dando seqüência ao desenvolvimento organizacional, interagindo, comunicando e liderando recursos humanos e materiais.

A função controle tem o propósito de garantir que as demais funções acima atinjam, com eficiência e eficácia, seus objetivos. A maioria de estudiosos e empresários defendem que a função planejamento é a principal função e a primeira do processo administrativo, seguida, cronologicamente, de organização e direção. A função controle é a última do processo administrativo, pois seu objetivo é garantir que os resultados com que se planejou, organizou e dirigiu, se ajustem as demandas preestabelecidas. É a idéia de conformidade. Em síntese, o controle, bem como o processo administrativo é um fluxo contínuo e integrado de informações e procedimentos que irão sendo implementados, realimentados e redirecionados oportunamente.

2.2.1.1 - Processo de controle

O processo de controle consiste em identificar o que se deseja alcançar (o que foi planejado); avaliar/mensurar/verificar informações sobre aquilo que está sendo controlado; comparar o que foi definido com o que está sendo realizado; e, por último, propor ações corretivas que possibilitem ajustar o que foi estabelecido com os acontecimentos atuais.

“O processo de controle atua no sentido de ajustar as operações a determinados padrões previamente estabelecidos e funciona de acordo com a informação que recebe. Essa informação permite a oportunidade de ação corretiva, que é a base do controle. O controle, portanto, deve ser definido de acordo com os resultados que se pretende obter a partir dos objetivos, planos, políticas, organogramas, procedimentos, etc. O controle envolve uma comparação com padrões previamente estabelecidas para permitir a tomada de ação corretiva quando um desvio inaceitável ocorre. Essa ação corretiva pode envolver o exercício de autoridade e de direção, embora não necessariamente em todos os casos. A ação corretiva apropriada pode ser também a revisão e a alteração dos

padrões existentes (se foram estabelecidos de maneira inadequada) para ajustá-los à realidade dos fatos ou das possibilidades da empresa” CHIAVENATO (1993, p. 438).

Para entender melhor o processo de controle (GRANJEIRO) divide-o em quatro etapas:

1.^a - **Definição de resultados esperados:** identificação do objetivo e das formas de conseguir as informações sobre o andamento das atividades que buscam alcançá-lo.

2.^a - **Mensuração:** uso das informações para medir as atividades que buscam alcançar esse objetivo.

3.^a - **Avaliação:** comparação entre essa atividade real (desempenho observado) e o objetivo (desempenho esperado).

4.^a - **Ação corretiva:** algum tipo de ação que corrija ou reforce a atividade para assegurar a realização do objetivo, ou que mostre a necessidade de alterá-lo.

(WILLIAM H. NEWMAN *apud* CHIAVENATO, 1993 p. 444) definem controle como sendo um processo cíclico e composto de quatro fases, a saber:

- 1 – Estabelecimento de padrões e critérios.
- 2 – Observação do desempenho.
- 3 – Comparação do desempenho com o padrão estabelecido.
- 4 – Ação corretiva para corrigir o desvio entre o desempenho atual e o desempenho esperado.

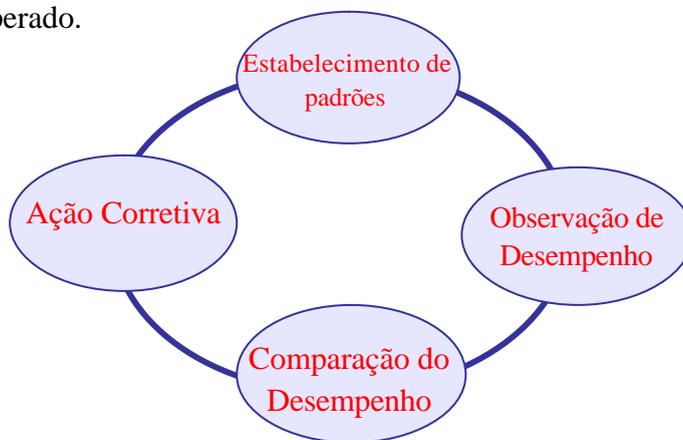


Figura 2: As quatro fases do controle (WILLIAM H. NEWMAN *apud* CHIAVENATO, 1993 p. 444)

1 – Estabelecimento de padrões e critérios

“Os padrões representam o desempenho desejado. Os critérios representam as normas que guiam as decisões. São balizamentos que proporcionam meios para se estabelecer o que se deverá fazer e qual o desempenho ou resultado a ser aceito como normal ou desejável. Constituem os objetivos que o controle deverá assegurar ou manter”. Ainda, “Os padrões podem ser expressos em tempo, dinheiro, qualidade, unidades físicas, custos ou através de índices” CHIAVENATO (1993, p. 439).

2 - Observação de desempenho

A fase definida como observação de desempenho poderia ser chamada, também, de avaliação de desempenho, mensuração de desempenho ou verificação de desempenho. Na verdade, o que importa são as informações a serem coletadas para identificar a progressão dos acontecimentos tendo em vista se estão ou não em direção dos objetivos planejados.

O processo de avaliação de desempenho das atividades a serem controladas será eficaz quando conseguir obter informações precisas, atualizadas, pertinentes, claras, que possibilitem que a fase de comparações entre o desempenho atual com o que foi estabelecido possa ser identificado, e as ações corretivas implementadas.

Uma das técnicas utilizadas para que o processo de mensuração das atividades a serem controladas seja mais rápido e objetivo é concentrar nas exceções e prioridades, isto é, nos maiores desvios/distorções ou nas informações com maior grau de importância.

“Decidir o que medir significa definir a informação que vai ser coletada, a qual deve possibilitar verificar se a atividades está ou não progredindo em direção aos resultados esperados. Portanto, o objeto da medição está diretamente associado a esses resultados – aos objetivos definidos no processo de planejamento” (GRANJEIRO, 2001, p. 99).

O processo de avaliação/observação/mensuração pode ocorrer a priori, concomitante, ou a posteriori.

3 – Comparação do desempenho com o padrão estabelecido

Segundo CHIAVENATO (1993), toda atividade ocasiona algum tipo de variação, erro ou desvio. É importante determinar os limites dentro dos quais essa variação pode ser aceita como normal ou desejável. Os meios mais comuns de apresentação das comparações entre o estabelecido e o observado são os relatórios, gráficos, índices, porcentagens, medidas estatísticas, etc.

4 – Ação corretiva

“A essência do controle é a ação corretiva que ajusta as operações aos padrões predeterminados e sua base é a informação que os gerentes recebem” DOUGLAS S. SHERWIN – CHIAVENATO (1993 p. 448). A razão de existir controle reside em viabilizar mudanças, quando necessárias, para ajustar desvios ou distorções dos objetivos que outrora tinham-se determinado.

As fases anteriores do processo de controle permitem com que o gestor possa identificar as atividades que não estão alcançando os resultados esperados, que apresentem erros, falhas, e que acabam por se desviarem dos padrões estabelecidos. Já a quarta fase, de propor ações que corrijam as discrepâncias, em tempo hábil, é que fundamenta o pilar básico do processo de controle: corrigir o que, por um motivo ou outro, se desviou dos objetivos organizacionais.

2.2.1.2. - Custo / benefício do controle

O controle somente se justifica quando consegue evitar ou identificar desvios, providenciando correções. Ele deve contribuir para que os objetivos organizacionais sejam alcançados. Não fará sentido controlar determinada atividade se o custo desse controle for maior do que as conseqüências de não controlá-lo, isto é, existem atividades em que o desvio que, por derradeiro possa ocorrer, não causaria tamanho prejuízo que justificasse o investimento em dinheiro, tempo, pessoal para sua realização. É a idéia de custo/benefício. É a idéia de economicidade.

É importante destacar que o custo/benefício a que se refere é quanto a questões operacionais de atividades técnicas/administrativas, que envolvam gastos financeiros, e em nada se refere a fraudes ou quaisquer acontecimentos que sejam contra os princípios da administração pública ou que envolva crime contra o patrimônio público que, uma vez ocorrendo e independentemente do tamanho, deve ser apurado.

Será quase impossível, em qualquer organização, seja por tempo, recursos humanos ou dinheiro, controlar tudo e todos; também não seria este o propósito, embora a administração pública deva ser controlada em sua totalidade. Assim, pela indisponibilidade de recursos para o efetivo controle, é importante que a organização saiba exatamente quais são as informações importantes e relevantes de serem controladas. Deve-se estabelecer prioridades, controlar as maiores distorções e os pontos mais cruciais para o sucesso ou fracasso da organização; estabelecer padrões e critérios objetivos, claros e precisos, facilitando o processo de controle.

Segundo GLOCK (2000), controlar significa minimizar a possibilidade de falhas ou desvios quanto à observância das normas legais e regulamentares e quanto ao atingimento dos objetivos e metas de uma entidade governamental. Em nome desta necessidade, muitas vezes, num processo gradativo, são implementados tantos controles a ponto de tornar a estrutura inchada, com processos altamente burocratizados e complexos. Neste ponto, a entidade passa a incorrer na inobservância da orientação constitucional no sentido de que a administração pública desempenhe suas funções com economicidade, efetividade, eficiência e eficácia, conforme conceitos apresentados nos comentários ao artigo 157 do Projeto 135/96⁷. De fato, o que às vezes se constata é a existência de grandes estruturas, apoiadas por uma parafernália de formulários e sistemas informatizados, fazendo exemplarmente correto aquilo que é absolutamente desnecessário.

Peter Drucker⁸ já enfatizava que não existe nada mais inútil do que realizar algo com tamanha eficiência sendo que nunca precisaria ter sido feito. A idéia que DRUCKER tenta passar e que também é dita por GLOCK (2000), acima, nos possibilita enfatizar que o controle deve atender propósitos, ou seja, deve buscar a eficácia de suas ações para consecução dos objetivos predefinidos. E, quanto mais dificuldade as organizações tiverem

⁷Texto grifado substituindo a expressão “desta lei”, pois trata-se apenas de projeto de lei em tramitação no Congresso Nacional.

⁸Um dos maiores gurus da ciência administrativa no século XX e atualidade

de controlar seus atos, maior a necessidade de estabelecer prioridades do que deve ser controlado.

Na administração de materiais, é comum a utilização do conhecido gráfico denominado de Curva ABC ou o gráfico “80/20”, cujo principal objetivo é demonstrar a relação entre os materiais que, apesar de um número menor de quantidade, detém a grande parte da importância financeira dos estoques da empresa. Da mesma forma, o processo de controle, pela dificuldade de estar efetivamente controlando cada processo e atividade, deverá utilizar a mesma idéia proposta com a demonstração da Curva ABC, qual seja, dar maior ênfase aos controles de atividades, processos, departamentos, órgãos e/ou organizações em que se apresentem as maiores disparidades e também aquelas em que os montantes envolvidos sejam mais relevantes.

No Estado do Rio Grande do Sul, por exemplo, segundo CAVALHEIRO (2002), alguns auditores do Tribunal de Contas do Estado, sugeriram criar procedimentos, formulários, métodos padronizados de controle das administrações municipais, a ponto de se criar um *ranking* dos municípios, como forma de se concentrar esforços para controlar com maior alerta os piores desempenhos; criar também incentivos às administrações municipais para tentar aumentar seu desempenho; possibilitar que a sociedade tome ciência do *ranking* como forma de pressão e cobrança junto aos gestores públicos.

2.2.1.3 - Tipos de Controle

O controle da atividade administrativa nas organizações públicas divide-se basicamente em Controle Interno e Controle Externo. O Controle Interno diz respeito ao próprio controle administrativo/hierárquico com que a estrutura está organizada, além dos Sistemas de Controles Internos obrigatórios constitucionalmente. Já o controle externo é exercido pelo Poder Legislativo, Ministério Público, Tribunais de Contas e a sociedade, tendo, esta última, ganho maior força no processo de controle da máquina pública, na medida em que fortaleceu-se a democratização do Estado brasileiro, criando maior transparência, acesso e informação aos cidadãos.

Entretanto, segundo Mello (2002, p. 791) “no Estado de Direito, a Administração Pública assujeita-se a múltiplos controles, no afã de impedir-se que desgarre de seus objetivos, que desatenda as balizas legais e ofenda interesses públicos ou dos particulares”.

Tantas são as formas de controle da administração pública que o propósito deste trabalho é, sob a ótica da teoria administrativa, propor um modelo de controle dos programas de governo, um dos objetivos do próprio controle interno (art. 74 da constituição federal), com base na satisfação da população local acerca dos serviços públicos prestados nas áreas de educação, saúde, assistência social e obras públicas.

2.2.1.3.1 - Controle interno municipal

1 - Definições

Controle Interno é o conjunto de instrumentos adotados pela administração pública como forma de evitar erros, fraudes e ineficiências na gestão governamental, e também propondo ações corretivas, em tempo hábil, quando necessárias, mantendo a eficiência operacional, salvaguardando bens e recursos, conservando seu patrimônio, assegurando a fidedignidade e integridade dos registros públicos tempestivamente, e o correto cumprimento das normas legais. Todos procedimentos acima visam, em última análise, um melhor serviço público a sociedade, sob todos seus aspectos.

“O processo de controle interno deve, prioritariamente, ter caráter preventivo, ser exercido permanentemente e estar voltado para a correção de eventuais desvios em relação aos parâmetros estabelecidos, como instrumento auxiliar de gestão” GLOCK (2000, p).

Controle interno, conforme texto do substitutivo ao PROJETO DE LEI Nº 135/96, que dá nova redação à lei n.º 4320/64 e que tramita no Congresso Nacional, tem a seguinte redação:

“Art. 159 - O controle interno compreende o plano de organização e todos os métodos e medidas adotados pela administração governamental para salvaguardar seus ativos, desenvolver a eficiência nas operações, estimular o cumprimento das políticas administrativas prescritas e verificar a exatidão e a fidelidade dos dados contábeis e a exação no cumprimento da lei”.

O parágrafo primeiro do artigo 159 do projeto de lei n. 135/96 menciona que o controle interno deve ser exercido em todos os níveis e em todos os órgãos e entidades. Assim, controlar as atividades da administração pública não é responsabilidade apenas de determinadas estruturas organizacionais ou de determinados agentes públicos, mas, sobretudo, de toda a estrutura governamental e de todos os que nelas exercem tarefas, funções, atribuições e responsabilidades.

Conforme Glock (2000, p. 7) “além de chamar a atenção do administrador público para o dever de buscar a economicidade através da simplificação de processos, o parágrafo segundo enfatiza o princípio da relação custo / benefício do controle, que reconhece que o custo de um controle não deve exceder aos benefícios que ele possa proporcionar”.

“Assim, podemos concluir que **o controle interno faz parte das atividades normais da Administração Pública**, se subordina ao titular do órgão ou da entidade, tendo como função acompanhar a execução dos atos indicando, em caráter opinativo, preventivo ou corretivo, as ações a serem desempenhadas com vistas a atender o controle da execução orçamentária, financeira, contábil e patrimonial, bem como os controles administrativos de um modo geral” NEVES (2002, p. 14).

4 - Fundamentação legal de Sistema de Controle Interno

Na constituição federal de 1988, em seus artigos 31, 70 e 74, está a fundamentação legal sobre Sistema de Controle Interno e as áreas de sua abrangência.

C.F. 1988 – “Art. 31 - A fiscalização do **Município** será exercida pelo Poder Legislativo Municipal, mediante controle externo, e pelos **sistemas** de controle interno do Poder Executivo Municipal, na forma da lei” (grifo nosso).

C.F. 1988 – “Artigo 70 – A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pelo Congresso Nacional, mediante controle externo, e pelo sistema de controle interno de cada poder”.

C.F. 1988 – “Artigo 74 - Os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário manterão, de forma integrada, sistema de controle interno com a finalidade de:

I – avaliar o cumprimento das metas previstas no plano plurianual, a execução dos programas de governo e dos orçamentos da união;

- II – comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto a eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração federal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;
- III - exercer o controle das operações de crédito, avais e garantias, bem como dos direitos e haveres da união;
- IV – apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional”.

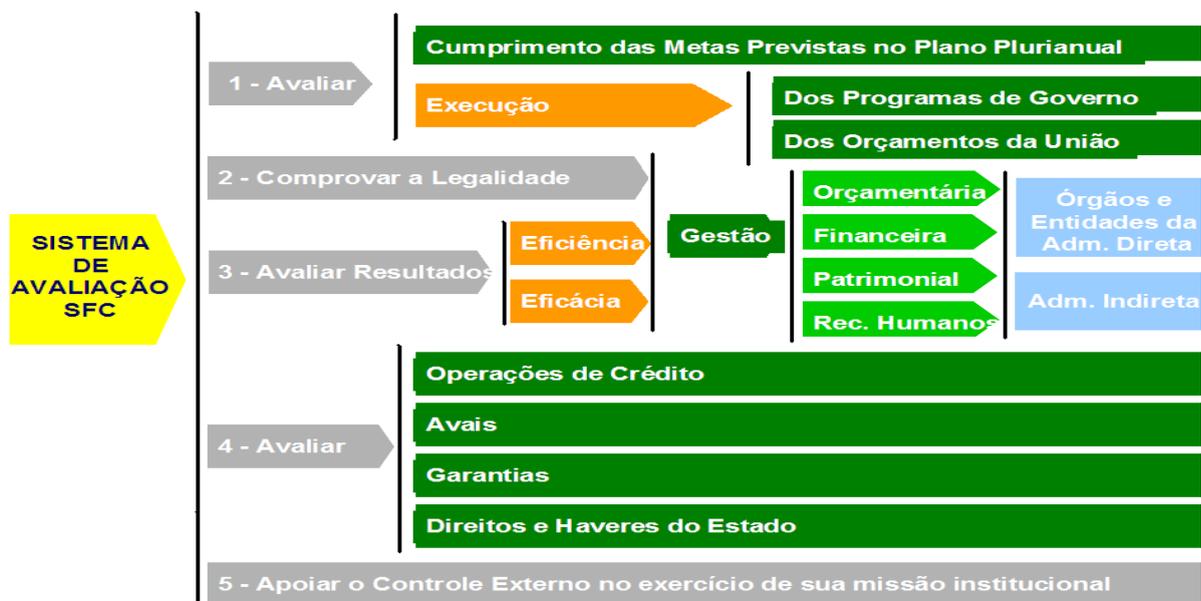


Figura 3 – Estrutura ⁹ – Artigo 74 Constituição Federal

2.3. - Conceito de satisfação

Um dos principais ativos das organizações tem sido a satisfação de seus clientes. Este é um ponto crucial para o sucesso das empresas. Satisfazer o cliente significa corresponder plenamente a suas expectativas, tornando-o mais suscetível a fidelizar a empresa; seus produtos, suas marcas, comunicando de forma positiva a outros clientes, assim, aumentando a lucratividade e participação no mercado. Na administração pública, buscar a satisfação dos contribuintes, por meio de políticas públicas voltadas ao coletivo, tem sido o grande tema para o sucesso dos governos. Infelizmente, esta realidade é bem recente e a própria população, usufruindo de suas prerrogativas de cidadão e os meios de informação, tem julgado os gestores e cobrando-os para uma melhor eficácia em atender a seus anseios, demandas e necessidades.

⁹ Sistema de Avaliação da Secretaria Federal de Controle – Controladoria Geral da União. Transparência extraída de Isaltino Cruz – Contador Geral do Ministério da Fazenda – na IV Jornada Brasileira de Controle Interno – Junho 2002 – SC.

Um dos pontos centrais do marketing é identificar as necessidades de seus clientes (leia-se contribuintes no caso da administração pública) para, através de ferramentas próprias, procurar alternativas para satisfazê-los. Ressaltamos que o marketing, com todas suas ferramentas e estratégias, não é o objetivo desse estudo, e que ele – o marketing – apresenta diversas facetas interessantes, mas por ora nos apropriaremos apenas do quesito necessidade / satisfação.

Com base nessa premissa, citamos KOTLER (2000, p. 53) em sua definição de satisfação: "é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa". Já para OLIVER (1989, P. 27) afirma que " a satisfação é o estado psicológico resultante da emoção em torno da expectativa desconfirmada que é casada com os sentimentos *a priori* do consumidor".

Os usuários de serviços públicos, da mesma forma que os clientes da iniciativa privada, estarão satisfeitos quando o desempenho do serviço ou produto estiver dentro de suas expectativas. Ao contrário, quando o desempenho ficar aquém destas – muitas vezes imaginado pelo próprio usuário – este se sentirá insatisfeito, ludibriado. No momento no qual o desempenho do serviço ultrapassar as expectativas do usuário, este torna-se altamente satisfeito, encantado mesmo.

OLIVER (1989) afirma que divergem os atributos para auferir satisfação e insatisfação, destacando cinco estágios da emoção que interferem no aumento da satisfação:

- **contentamento** (com seu afeto primário de aceitação ou tolerância. Exemplo: compras diárias);
- **prazer** (um estado positivo de reforço que envolver a evocação ou aumento de uma experiência positiva e gostosa e um afeto primário de felicidade. Exemplo: compra de um automóvel);
- **alívio** (um estado negativo de reforço acontecendo quando um estado adverso é removido. Exemplo: Compra de remédios);
- **novidade** (expectativas do inesperado que produz um afeto primário de interesse ou emoção. Exemplo: um novo salão de beleza);

- **surpresa** (um afeto primário, seja de deleite ou ultraje, que ocorre quando o desempenho do produto está fora do quadro das expectativas. Exemplo: ganhar um prêmio).

Da mesma forma, OLIVER (1989) destacou 5 estágios que também interferem para a insatisfação:

- tolerância;
- tristeza;
- arrependimento;
- agitação;
- ultraje.

OLIVER (1996), através de seus estudos, indica que, o consumidor avalia o desempenho do produto ou serviço geralmente isto é realizado por meio da avaliação de seus principais atributos. Esta análise pode levar a alguns resultados:

- **Atributo importante com alto desempenho**: promotor de satisfação. A organização deve manter e evidenciar este forte atributo.

- **Atributo importante com baixo desempenho**: aspecto crítico. A organização deve procurar identificar e minimizar os problemas.

- **Atributo pouco importante com baixo desempenho**: um aspecto quase neutro, com menor prioridade. Não oferece maiores problemas.

- **Atributo pouco importante com alto desempenho**: A organização deve rever os recursos alocados, pois está além do nível de expectativas do consumidor, podendo ser utilizados os atributos em outras áreas de maior relevância.

A pesquisa de satisfação é um instrumento para mensurar o sentimento dos usuários sobre os serviços prestados. Na iniciativa privada é muito utilizado para conhecimento dos cenários, em especial o econômico e mercadológico. Esta afirmativa é reforçada segundo o que diz OLIVER (1999, P. 33): “por algum tempo, a pesquisa de satisfação tem estado no auge”. Já ABLBRECHT & ZEMKE *apud* KOTLER (1998, P. 39) declaram que as organizações deveriam mediar com regularidade o grau de satisfação

de seus clientes, não podendo esperar que os clientes insatisfeitos façam, todos, a formalização de suas reclamações. Até por que a grande maioria dos clientes não informa sua insatisfação e sim, apenas deixam de consumir os produtos da empresa que ora comprava. Criar, portanto, instrumentos para auferir o nível de satisfação dos clientes e, no caso da administração pública, dos usuários, é muito importante para o sucesso organizacional.

A maioria dos estudos tem sido gerenciado sob o paradigma de Padrões de Comparação – CS (*Comparison Standards*), que afirma que os consumidores sustentam padrões de pré-consumo, observam o desempenho do produto, comparam o desempenho com os seus padrões, formam percepções de conformidade ou não conformidade, combinam estas percepções com os níveis dos padrões e então formam julgamentos de satisfação sumários (OLIVER, 1989).

Entretanto, deve haver o cuidado de não utilizar apenas um paradigma ou método, pois pode causar limitações sérias de algum fenômeno de marketing (FOURNIER & YAO, 1997). Assim, existem outros paradigmas e teorias do processo de satisfação, destacando-se a Teoria da desconformidade ou desconformidade de expectativas, Teoria da Equidade, Teoria da Assimilação ou dissonância cognitiva, Teoria da Atribuição e outras.

A teoria da desconformidade de expectativas, segundo opinião de OLIVER (1996), pode ser aplicada para analisar situações complexas ou mais específicos de consumo, por exemplo, uma viagem de navio ou uma experiência dessa viagem como as bebidas servidas a bordo do navio. As situações, neste caso a experiência do navio, pode ser analisada de três maneiras: 1- no caso da desconformidade negativa, o consumidor sente que o serviço ficou abaixo de suas expectativas; 2 – no caso da desconformidade positiva, o consumidor sente que o serviço ficou acima de suas expectativas; 3 – no caso de desconformidade neutra, o consumidor sente que o serviço ficou na média de suas expectativas.

A teoria da Equidade, segundo EVRAD (1993) é baseada na comparação entre o julgamento do consumidor sobre a divisão entre os custos que ele compromete na transação e os benefícios que ele espera, verificando a percepção que tem do valor desta divisão para a outra parte da transação. A comparação realizada leva a um sentimento de ter sido ou não tratado justamente.

Segundo OLIVER (1996), a Teoria da Assimilação ou dissonância cognitiva está baseada na habilidade individual do consumidor em racionalizar as diferenças percebidas na experiência de consumo e no pós-compra. Dessa forma, qualquer conflito entre expectativa e desempenho será minimizado pelo ajustamento da percepção do consumidor sobre determinado produto, para que essa percepção seja mais coerente com suas expectativas.

A Teoria da Atribuição, como o próprio nome diz, é o fato de que, existindo problemas no produto, o consumidor dirá quais são as causas das eventuais falhas. Sendo o problema do produto, possivelmente haverá sentimento de insatisfação; quando, ao contrário, se sente culpado, a insatisfação com o produto tende a ser menor ou até inexistente (FOLKES, 1984).

3 – METODOLOGIA

O presente trabalho utilizou o estudo de caso como estratégia de pesquisa. Para (STAKE, 1994 *apud* ROESCH, 1999), o estudo de caso pode ser único ou múltiplo e a unidade de análise pode ser constituída por um ou mais indivíduos, grupos, organizações, eventos, países, ou regiões. Nosso estudo foi feito junto aos moradores de Eldorado do Sul, eleitores ou não, usuários dos serviços públicos locais ou não, na busca em identificar o grau de satisfação ou insatisfação, acerca dos serviços públicos.

A relevância do estudo prende-se ao fato de identificar, em um primeiro momento, o grau de satisfação dos moradores locais quanto aos serviços públicos disponíveis e, em um segundo momento, disponibilizar aos gestores informações importantes, que possam colaborar para um melhor alinhamento das estratégias de governo e um possível controle da gestão pública. Para atender a estes objetivos, o estudo de caso mostrou-se o mais apropriado, pois apresenta sua sistemática sobre uma situação presente, tentando entender as causas e efeitos da situação problemática. (YIN, 1994 *apud* ROESCH, 1999) esclarece que o estudo de caso é adequado especialmente quando os limites entre fenômeno e contexto não são claramente evidentes, limitando-o ao estudo de fenômenos contemporâneos.

Para a coleta de dados utilizamos a técnica de questionário e escalas. No questionário demos ênfase em perguntas fechadas com várias opções, e nas escalas foi utilizado o modelo de LIKERT (1971), com intervalos de zero a dez para facilitar a resposta do entrevistado. “O questionário é o instrumento mais utilizado em pesquisa quantitativa, principalmente em pesquisas de grande escala, como as que se propõem levantar a opinião política da população ou a preferência do consumidor”. ROESCH (1999, p. 142).

Para a estruturação do questionário e a elaboração de escalas, procuramos junto aos gestores de cada área abordada, os termos corretos e suas variáveis, impossibilitando, assim, uma possível falta de clareza dos entrevistados. Após a montagem do instrumento de coleta, o testamos em cinco pessoas, para que, antes mesmo da aplicação efetiva, pudéssemos corrigir eventuais distorções, certificando-nos de que o mesmo estava claro e objetivo.

3.1. - Definição da população e da amostra

Este estudo de caso realizado junto ao Poder Executivo Municipal de Eldorado do Sul contou com uma amostra de 113 questionários. A população do município, segundo censo de 2000 é de 27.268 habitantes. Entretanto, estima-se que este número seja maior, estando próximo de 30 mil habitantes, considerando todas as adjacências: bairros, assentamentos e distritos.

Para se conseguir uma amostra que estatisticamente fosse representativa era importante levar em consideração a população do município. Porém, os limites de abrangência da pesquisa (coleta dos dados) restringiram-se à zona urbana, considerando uma população menor do que a população total.

Segundo o censo do IBGE¹⁰ de 2000, a zona urbana de Eldorado possui 19.242 moradores. Pesquisamos em quase toda zona urbana, composta pelos seguintes bairros: bairro Central, Itaí, Sans Souci, Cidade Verde, Chácara, Olivebra e Loteamento Popular, excetuando-se o bairro Picada com aproximadamente 1000 habitantes. Assim, a população total a ser considerada para os cálculos estatísticos é de 18.242 moradores.

De toda forma, mesmo considerando a população total do município com 27.268 habitantes, ou mesmo da zona urbana com 19.242 habitantes, para uma amostra de 113 casos, uma estimativa de erro tolerável entre média da população e amostral em 3,68 % e um desvio padrão de 20 %, tem-se que 95 % dos casos estarão dentro desta margem de erro (grau de confiança de 95%); ou seja, de um a cada 20 casos, poderá sair da média de erro tolerável entre a amostra e a população.

Importante mencionar que na área de Assistência Social, ainda que dentro da amostra com 113 casos, somente 26 opinaram (usuários), pois o número de usuários segundo dados da secretaria não passam de 4000 pessoas, diferentemente das outras áreas. A partir deste universo, fizemos o teste estatístico de confiabilidade, sendo que de 2000 a 6000 usuários, com uma amostra, para os usuários, com 26 casos, uma margem de erro

¹⁰ IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. www.ibge.gov.br

entre a população e a amostra de 7,7 %, desvio padrão de 20 %, tem-se um percentual de 95 % de confiança.

3.2. - Descrição das coletas de dados

As 113 pesquisas foram realizadas no mês de julho e agosto de 2003. Cinco estagiários da prefeitura, de ensino médio e superior, estavam designados para tal coleta, recebendo todas as instruções para a aplicação do questionário, de forma clara e isenta.

A amostra realizada foi do tipo estratificada, dividindo-a por concentração demográfica, mapeando os bairros e distribuindo as entrevistas proporcionalmente pelos logradouros de cada bairro.

As entrevistas foram feitas junto a residência dos entrevistados, principalmente no horário comercial, de segunda à domingo.

O questionário possuía ao todo 99 questões, em forma de perguntas fechadas na sua maioria e escalas. Dividido em cinco grandes áreas: educação, saúde, assistência social, obras públicas e imagem de governo. Tentamos, também, realizar a caracterização da amostra, através de variáveis como sexo, idade, grau de escolaridade, residência (rua e bairro), renda e tempo de moradia no município.

Nas perguntas feitas em escalas, três informações foram solicitadas: grau de satisfação, grau de satisfação desejável e grau de conhecimento sobre a pergunta feita; foi ainda dada a opção de não opinar quando assim o entrevistado desejasse.

A pesquisa foi dividida em dois grupos: usuários e não-usuários. Usuários, para efeito desta pesquisa, são aqueles que utilizaram - ou seus filhos (no caso da educação) - os serviços públicos nos últimos 12 meses da coleta dos dados.

Com relação à imagem de governo, as escalas baseavam-se no grau de concordância com as afirmativas feitas, ficando, de forma indireta, a evidência quanto ao grau de satisfação do entrevistado.

4 – ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

4.1. Análise inicial

A análise da pesquisa realizada, bem como os cruzamentos feitos, dará maior ênfase às variáveis mais relevantes para o processo de controle da gestão. Entretanto, todas as informações coletadas em escalas estarão disponíveis, com suas respectivas médias, desvios padrões e medianas.

No processo de coleta dos dados, nas áreas abordadas, separamos os entrevistados em usuários e não-usuários, assim, a análise respeitou esta peculiaridade. Todavia, também foi levantada a informação geral, em muitos casos, isto é, independente se o entrevistado é usuário, mas sim sua opinião como morador do município. Ao final, os gestores terão à disposição o resultado de três fontes: geral, cidadão-usuário e o cidadão não-usuário.

4.1.1. - Perfil dos entrevistados

Tabela 01 - Sexo

Sexo	Entrevistados	Percentual
Masculino	33	30%
Feminino	77	70%
TOTAL	110	100 %

Do total dos entrevistados, o sexo feminino foi a maioria - 70%. Este percentual pode ser justificado levando-se em conta que os questionários, em sua maioria, foram aplicados em horário comercial, em que grande parte dos homens estava trabalhando, pressupondo, também, que existam mais homens trabalhando fora do que mulheres.

Tabela 02 - Faixa etária

Faixa Etária	Entrevistados	Percentual
--------------	---------------	------------

16 a 24 anos	11	9,8 %
25 a 35 anos	26	23,2 %
36 a 45 anos	39	34,8 %
46 a 55 anos	22	19,6 %
Mais de 56 anos	14	12,5 %
TOTAL	112	100,0 %

Conforme demonstra a tabela, predominam entrevistados com faixa etária entre 25 e 55 anos - 77,7 %. De forma mais específica, a maioria dos entrevistados está entre a faixa de idade dos 36 e 45 anos - 34,8 %. Fica demonstrado que as opiniões foram de pessoas com boa experiência de vida. Embora a pesquisa não se preocupou em saber, deduz-se, com base na faixa etária, que se trata em sua maioria, de pais de família.

Tabela 03 - Tempo de residência no município

Tempo residência	Entrevistados	Percentual
até 1 ano	2	1,8 %
1 a 3 anos	11	9,9 %
3 a 8 anos	24	21,6 %
8 a 15 anos	36	32,4 %
Mais de 15 anos	38	34,2 %
TOTAL	111	100,0 %

A maioria dos entrevistados são eldoradenses residentes há muitos anos, fato que traz uma maior consistência na pesquisa, pois pressupõe um maior conhecimento das áreas questionadas. A maioria dos entrevistados - 66,7 %, reside em Eldorado do Sul há mais de 8 anos. Se reduzirmos para a partir de 3 anos de residência, o percentual sobe para 88,3%.

Tabela 04 - Renda familiar

Renda familiar	Entrevistados	Percentual
Até 2 Salários Mínimo	39	34,8 %
2 a 4 Salário Mínimo	49	43,8 %
4 a 8 Salário Mínimo	20	17,9 %
Mais de 8 Salário Mínimo	4	3,6 %

TOTAL	112	100,0 %
-------	-----	---------

A tabela acima demonstra que a maioria dos entrevistados são pessoas de família de baixo poder aquisitivo, sendo que 78,6 % percebem até 4 salários mínimos. Hoje, levando-se em conta o salário mínimo nacional de R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais), a renda familiar da grande maioria dos entrevistados é menor do que R\$ 960,00 (novecentos e sessenta reais).

Tabela 05 - Grau de escolaridade

Escolaridade	Entrevistados	Percentual
1.º Grau Incompleto (ensino fundamental)	27	24,1 %
1.º Grau Completo (ensino fundamental)	11	9,8 %
2.º Grau Incompleto (ensino médio)	27	24,1 %
2.º Grau Completo (ensino médio)	34	30,4 %
3.º Grau Incompleto (ensino superior)	10	8,9 %
3.º Grau Completo (ensino superior)	3	2,7 %
TOTAL	112	100,0 %

Quanto à escolaridade, 88,4 % dos entrevistados não possuem mais do que o ensino médio, sendo que desse total 33,9 % tem do ensino Fundamental, completo ou incompleto. O ensino superior incompleto aparece com 8,94 %, e 2,7 % são formados no ensino superior.

4.1.1.1. - Perfil dos entrevistados: resumo

A maioria dos entrevistados é de donas-de-casa, na faixa etária entre os 25 e 55 anos, com mais de oito anos de residência no município, renda familiar até quatro salários mínimos e escolaridade concentrada mais no ensino médio.

Por outro lado, a pesquisa apresenta um número menor de entrevistados homens - 30%; 9,82 % dos entrevistados estão na faixa etária entre 16 e 24 anos e 12,50 % a partir dos 56 anos; 11,7 % dos entrevistados com tempo de moradia de até 3 anos no município;

3,6 % com renda familiar a partir de 8 salários mínimos; 2,7 % possuem escolaridade de nível superior completo.

É, óbvio, que esta amostra não reflete alguns aspectos do universo dos eldoradenses. A variável sexo, por exemplo, é resultado direto do horário que se concentraram as pesquisas, não podendo, em hipótese alguma pensarmos que Eldorado do Sul tem 70 % de seus residentes do sexo feminino. Deduzimos, apenas que, em se tratando do horário de trabalho, a tendência ainda aponte para um maior número de pessoas do sexo feminino no cuidado dos afazeres domésticos.

Outro dado importante a informar é que as outras variáveis do perfil expressam, dentro do limite de margem de erro, a realidade, senão do município, por não ter abrangido-o por completo, dos locais (bairros) aos quais a pesquisa se estendeu, assim dispostas no limite do presente trabalho.

4.1.2. - Usuários e não-usuários

4.1.2.1. - Educação

Para identificarmos se os entrevistados eram usuários ou não, fizemos a seguinte pergunta: Tem/teve filhos nas Escolas municipais nos últimos 12 meses?

Tabela 06 - Pais com filhos nas escolas municipais nos últimos 12 meses

	Frequência	Percentual
Não	32	28,6 %
Sim	80	71,4 %
TOTAL	112	100,0 %

De todos os entrevistados, 28,6 % não tiveram ou têm filhos estudando nas escolas nos últimos 12 meses; enquanto que 71,4 % responderam que tinham filhos estudando, ou tiveram nesse período.

É claro que a pergunta feita sobre seus filhos é o que poderíamos chamar de usuário indireto, pois embora não estivesse os pais estudando ou estudado nas escolas municipais, eram envolvidos pelos filhos que lá estudam ou estudaram.

Foi importante saber se os entrevistados tinham esse contato, mesmo que através dos filhos, com as escolas municipais e não apenas agentes passivos das informações de outras pessoas. Portanto, entenda-se usuário e não-usuário sob estas condições.

4.1.2.2. - Saúde

Da mesma forma que na área educacional, para identificarmos se o entrevistado era usuário ou não do serviço público, fizemos a seguinte pergunta: Utilizou serviço de Saúde Municipal (consultas, atendimentos, outros) nos últimos 12 meses?

Tabela 07 - Entrevistados que utilizaram serviços de saúde do município nos últimos 12 meses

	Frequência	Percentual
Não	12	10,6 %
Sim	101	89,4 %
TOTAL	113	100,0 %

A grande maioria dos entrevistados são usuários dos postos de saúde do município - 89,4 % e, segundo a tabela de frequência, em que veremos adiante, quase 70 % estiveram mais de 4 vezes nos postos recebendo atendimento, marcando consulta ou outro fato correlato.

4.1.2.3. - Assistente Social

Para identificar usuários dos serviços sociais, fizemos a seguinte pergunta: Utilizou algum serviço ou participou de algum programa de Assistência Social do município nos últimos 12 meses?

Tabela 08 - Entrevistados que utilizaram serviços de Assistência Social nos últimos 12 meses

	Frequência	Percentual
Não	85	76,6 %
Sim	26	23,4 %
TOTAL	111	100,0 %

Ao contrário das áreas de educação e saúde, a área social por ser mais restrita à classe carente do município, teve uma incidência muito maior de não-usuários, pois trata-se de um segmento menor da sociedade. É claro que quando falamos de segmento menor não significa necessariamente que tenhamos poucas pessoas em situação vulnerável.

4.1.3. – Educação municipal

Tabela 09 - Escolas municipais em que estudam os filhos dos entrevistados

Escolas municipais	Frequência	Percentual
David Riegel Neto - Centro	34	41,5
David Riegel Neto -Chacara	3	3,7
Maria L. Binfaré Cezar - Cid Verde	29	35,4
Padre Antonio Vieira - Itaí	13	15,9
La Hire Guerra - Sans Souci	8	9,8
Outra	1	1,2
TOTAL	88	100,0

O fato da pesquisa coletar uma amostra maior nos centros urbanos, fez com que as escolas municipais destas áreas aparecessem com maior frequência – o que é natural. Assim, as escolas David Riegel Neto – Centro - 41,5% e Maria Luiza Binfaré Cezar - 35,4% são, respectivamente, as maiores escolas municipais e tiveram os maiores índices na pesquisa.

Tabela 10 - Frequência de respostas às questões de Educação

Questões	Opinaram		Não Opinaram		Total	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
03 - Segurança dentro das escolas	92	81,4%	21	18,6%	113	100%
04- Estado de conservação e limpeza das salas de aulas	90	79,6%	23	20,4%	113	100%
05 - Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)	89	78,8%	24	21,2%	113	100%
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)	83	73,5%	30	26,5%	113	100%
07 - Áreas de recreação e prática de esportes	91	80,5%	22	19,5%	113	100%
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos	87	77,0%	26	23,0%	113	100%
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	92	81,4%	21	18,6%	113	100%
10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças	87	77,0%	26	23,0%	113	100%
11 - Número de crianças por sala de aula	78	69,0%	35	31,0%	113	100%
12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	74	65,5%	39	34,5%	113	100%
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	85	75,2%	28	24,8%	113	100%
14 – Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas	75	66,4%	38	33,6%	113	100%
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais	69	61,1%	44	38,9%	113	100%
16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar	92	81,4%	21	18,6%	113	100%
17 - Qualidade do ensino municipal	96	85,0%	17	15,0%	113	100%
18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado	88	77,9%	25	22,1%	113	100%
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	71	62,8%	42	37,2%	113	100%
20- Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)	76	67,3%	37	32,7%	113	100%
21 – Incentivo, das escolas, na prática de esportes	70	61,9%	43	38,1%	113	100%
22 – Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas	86	76,1%	27	23,9%	113	100%
23 – Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do	57	50,4%	56	49,6%	113	100%

Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).						
24 – Educação preocupada em transformar alunos em cidadão	89	78,8%	24	21,2%	113	100%
25 - Satisfação geral com a área de educação municipal	94	83,2%	19	16,80%	113	100%

A tabela acima mostra a frequência de respostas às perguntas quanto ao nível de satisfação (NS)¹¹ do entrevistado acerca das questões pertinentes a área de educação do município. Na tabela 6, em que mostra o total de pais com filhos nas escolas onde dos 113 entrevistados, 80 informaram ter ou que tiveram filhos nas escolas nos últimos 12 meses, isto é, próximo de 70% de entrevistados que opinaram. Porém, percebe-se que nas questões acima, em um total de 25, houve opiniões com totais que variaram em torno dos 80 (uns mais outros menos. Acontece que, embora não fossem usuários (filhos nas escolas) os entrevistados deram sua opinião em muitas questões. Já os que eram usuários, em algumas questões preferiram não opinar (SCO)¹², tendo, portanto, essa variabilidade em um total de respostas em cada questão.

Deduz-se que em questões mais específicas da área educacional os entrevistados tiveram uma maior tendência a não optar; tal dedução pode ser justificada por uma insegurança em responder com firmeza devido à falta de maior conhecimento sobre o assunto.

A seguir, serão mostradas as variáveis a cerca da área educacional, subdivididas com três informações: geral, usuário e não-usuário.

Tabela 11 - Nível de Satisfação dos usuários e não-usuários na área educacional.

Nível de Satisfação	Usuário			Não-usuário			Geral		
	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana
Questões									
03 - Segurança dentro das escolas	6,4	2,1	7	4,3	1,9	5	6,1	2,2	7
04- Estado de conservação e limpeza das salas de aulas	6,3	2,2	6	6,4	1,1	6	6,3	2,1	6
05 - Estado de conservação dos	6,2	2,2	6	6,2	2	6	6,1	2,2	6

¹¹ NS – Nível de Satisfação conforme questionário de coleta de dados para pesquisa

¹² SCO – Sem Condições de Opinar conforme questionário de coleta de dados para pesquisa

móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)									
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)	6,6	2,1	7	6,9	1,1	7	6,6	2	7
07 - Áreas de recreação e prática de esportes	5,9	2,9	7	7,1	2,2	7,5	6	2,9	7
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos	6,4	2,3	7	5,8	2	6	6,3	2,2	6
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	7,6	2,2	8	7	2,5	8	7,5	2,2	8
10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças	6,7	2,2	7	7,4	1,3	7	6,8	2,1	7
11 - Número de crianças por sala de aula	6,2	2,1	6	6,6	1,1	6,5	6,2	2	6
12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	7,5	1,8	8	7,6	1,5	8	7,5	1,8	8
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	5,7	2,8	6	7,3	2,1	7,5	5,8	2,8	6
14 - Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas	6,7	2,2	7	5,7	2,1	6	6,5	2,2	7
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais	6,4	2,4	7	6,5	2,3	7	6,4	2,4	7
16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar	7,4	1,7	8	6,8	2,2	7,5	7,3	1,8	7,5
17 - Qualidade do ensino municipal	6	2,4	7	5,2	2,7	6	5,8	2,5	6,5
18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado	7,3	2,1	8	6,6	2,2	7	7,2	2,1	8
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	5,3	2,7	6	6,2	2,5	7	5,4	2,7	6
20- Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)	5,9	2,1	6	5,9	2,6	6	5,8	2,2	6
21 - Incentivo, das escolas, na prática de esportes	6,5	2	6	6,6	1,7	6	6,5	2	6
22 - Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas	6,3	2	6	6,8	2,9	6	6,4	2,1	6
23 - Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).	5,8	2,3	6	6	2,7	6	5,8	2,3	6
24 - Educação preocupada em transformar alunos em cidadão	6,4	2	6	6,7	2,1	7	6,4	2	6
25 - Satisfação geral com a área de educação municipal	6,8	1,4	7	6,6	2,3	7	6,8	1,5	7

A tabela 11 abrange quase que a totalidade de temas na área educacional de interesse direto do cidadão. São 22 perguntas separadas por 3 grupos (usuários, não-usuários, geral). A média apurada é a informação mais relevante na tabela, demonstrando o grau de satisfação dos entrevistados em relação a cada um destes temas. Outra medida importante é a mediana, em que todas as notas são postas em ordem crescente, sendo esta exatamente o valor que tem antes e depois de si igual quantidade de dados.

Novamente é importante destacar a variação de satisfação entre os usuários e não-usuários. A questão número um, que trata da segurança dentro das escolas, por exemplo, apresenta 2,1 pontos de diferença nos dois grupos. Entre os não-usuários a satisfação atinge a média de 4,3 pontos ao passo que entre os usuários a média foi de 6,4 pontos; estes dados fazem supor que a insatisfação dos não-usuários é influenciada por um menor conhecimento sobre a segurança interna nas escolas e também a séria problemática de crimes e violências que assolam nosso País.

De uma forma geral, as médias obtidas entre os entrevistados, usuários ou não, ficaram próximas dos 6,7 pontos, o que demonstra uma satisfação razoável com a área de educação. O desvio padrão entre todas as médias ficou próximo de 2 pontos, isto é, tendo a maioria das opiniões entre 4,7 e 8,7 pontos. A mediana está próxima, também, dos 7 pontos, ou seja, o número de questões com médias abaixo e acima da média 7 são exatamente iguais.

É importante, porém, destacar as médias que obtiveram uma variação um pouco diferente das demais; é o caso da questão que trata sobre o nível de satisfação quanto aos laboratórios de informática nas escolas, que teve uma média baixa comparada às demais; com 5,3 pontos. A questão de n.º 13, também teve uma baixa média, em que indagava sobre o material doado pela prefeitura aos alunos (média de 5,7 pontos). Da mesma forma, em relação ao transporte escolar, para o deslocamento dos alunos às escolas, e projetos escolares, a média foi 5,8 pontos. Já as questões de número 9,12,16 e 18, que tratam de informação das escolas junto aos pais, merenda escolar, professores qualificados, fácil acesso a vagas nas escolas, atingiram as maiores médias, com 8 pontos.

Embora a tabela acima esteja dividida em 3 grupos (usuários, não-usuários e geral), acreditamos ser menos relevante o grupo geral, pois se o objetivo é ofertar aos gestores informação para um melhor controle da gestão, também é necessário que os

mesmos saibam e trabalhem em cima da percepção dos usuários e não-usuários; e o grupo geral, embora fonte de informação mais superficial, pode confundir em alguns tópicos, como vimos acima, devido disparidades entre usuários e não-usuários.

Tabela 12 - Nível de Satisfação Desejada pelos entrevistados com relação a área de educação municipal

Nível de Satisfação Desejada	Usuário			Não-usuário			Geral		
	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana
Questões									
03 - Segurança dentro das escolas	8,91	1,36	10	8,46	0,87	8	8,84	1,303	9
04 - Estado de conservação e limpeza das salas de aulas	8,63	1,394	9	8,92	1,038	9	8,69	1,346	9
05 - Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)	8,47	1,408	9	8,46	1,33	8	8,44	1,406	8
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)	8,58	1,322	9	8,54	1,198	9	8,55	1,3	9
07 - Áreas de recreação e prática de esportes	8,71	1,229	9	9,08	0,9	9	8,77	1,193	9
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos	8,51	1,382	8	9,22	0,972	9	8,55	1,379	9
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	8,94	1,444	10	9,27	0,905	10	8,96	1,398	10
10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças	8,73	1,427	9	8,82	1,168	9	8,76	1,389	9
11 - Número de crianças por sala de aula	8,01	1,567	8	8,5	1,069	8	8,08	1,518	8
12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	8,92	1,293	9,5	8,86	0,9	9	8,93	1,253	9
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	8,54	1,544	8	8,88	1,126	9	8,59	1,506	9
14 - Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas	8,54	2,062	9	8,6	0,843	8	8,53	1,935	9
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais	8,5	1,894	9	8,6	0,843	8	8,51	1,763	9
16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar	8,86	1,654	10	9	1,044	9	8,89	1,579	10
17 - Qualidade do ensino municipal	8,7	1,838	9	9,33	0,9	10	8,81	1,731	9

18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado	8,79	1,39	9	8,44	1,424	9	8,76	1,381	9
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	8,46	1,718	8	8,22	2,489	9	8,45	1,811	8
20- Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)	8,29	1,752	8	8,11	2,571	8	8,25	1,841	8
21 – Incentivo, das escolas, na prática de esportes	8,68	1,631	9	9,38	0,916	10	8,76	1,575	9
22 – Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas	8,84	1,826	10	8,82	2,359	10	8,85	1,88	10
23 – Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).	8,83	1,449	9	8,86	1,864	10	8,85	1,483	9

A tabela acima diz respeito ao nível de satisfação que os entrevistados consideram desejável, isto é, uma pontuação em que dariam por satisfeitos em relação a algum serviço disposto na tabela. Assim, percebe-se que as médias apontadas são superiores a 8 pontos, chegando quase a 10 pontos em algumas questões. Importante informar que, se comparado ao nível de satisfação prático nas questões de educação no município, existe uma diferença de quase 2 pontos, isto é, embora a média de satisfação na área de educação esteja em 6,7 pontos, ainda assim estaria um pouco longe do considerado desejável. Esta lacuna é um indicativo de quanto à administração pública deve melhorar nos aspectos pesquisados, se pretender atender as expectativas dos cidadãos do município quanto sua satisfação considerada desejável.

Tabela 13 - Nível de Conhecimento nas questões educacionais do município

Questões	Usuário			Não-usuário			Geral		
	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana
03 - Segurança dentro das escolas	6,92	2,249	7	7,08	1,935	7	6,89	2,246	7
04- Estado de conservação e limpeza das salas de aulas	7	2,327	7	7,23	1,739	7	6,97	2,32	7
05 - Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)	6,99	2,396	7	7,08	1,605	7	6,94	2,337	7
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura	7	2,282	7	7	2,55	8	6,93	2,388	7

das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)									
07 - Áreas de recreação e prática de esportes	7,39	2,145	8	7,83	1,642	8	7,39	2,148	8
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos	7,12	2,486	7	7,22	2,048	7	7,08	2,46	7
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	7,5	2,338	8	7,45	2,115	8	7,43	2,359	8
10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças	7,23	2,264	8	7,27	1,679	7	7,18	2,223	8
11 - Número de crianças por sala de aula	7,28	2,479	7	6,88	1,808	7	7,17	2,468	7
12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	7,12	2,539	8	8	1,414	8	7,18	2,457	8
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	7,17	2,479	7,5	7,78	1,986	8	7,17	2,479	8
14 - Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas	7,18	2,442	8	7,5	2,068	8	7,16	2,444	8
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais	7,17	2,21	7	7,9	1,729	8,5	7,23	2,17	7
16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar	7,45	1,965	8	7,42	1,975	8	7,37	2,058	8
17 - Qualidade do ensino municipal	7,74	1,934	8	6,87	2,949	8	7,55	2,171	8
18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado	7,69	2,298	8	7,56	1,81	9	7,6	2,342	8
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	7,08	2,297	8	6,44	3,005	7	6,93	2,44	8
20- Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)	7,23	2,385	7	6,78	2,949	8	7,13	2,451	7
21 - Incentivo, das escolas, na prática de esportes	7,49	2,216	8	7,38	2,134	8	7,48	2,191	8
22 - Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas	7,4	2,278	7	7	2,72	8	7,3	2,358	7
23 - Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).	7,66	2,353	8	7,29	1,976	8	7,57	2,303	8

É natural pensarmos que o nível de conhecimento acerca das questões educacionais do município seja maior por parte dos usuários (pais de alunos) do que os não-usuários, que apenas usam da observação e conhecimento de outras pessoas ou até mesmo um conhecimento mais superficial. Entretanto, a tabela acima mostra que, pelo menos do ponto de vista de percepção dos entrevistados, o nível de conhecimento entre

usuários e não-usuários estão muito próximos, tendo questões em que a média de conhecimento foi maior por parte dos não-usuários e outras por parte dos usuários.

Outro dado curioso que as médias de conhecimento dos entrevistados também estão muito próximos, embora seja um pouco maior, do nível de satisfação com determinado serviço. É claro que não se pode achar que essa correlação é direta e certa; pelo contrário, é muito bem possível que o cidadão possa ter 100 por cento de conhecimento e o seu nível de satisfação muito baixo, como também com este conhecimento auferir uma nota elevada de satisfação.

É importante, porém, que os gestores dêem o devido acesso às informações junto à sociedade sobre os serviços públicos; naturalmente que isso gerará um censo crítico maior dos cidadãos, aumentando o poder democrático e o espírito de cidadania. Mas é relevante dizer que, por assim afirmar, mais justiça possa se fazer a um bom ou mau governo, pois a população terá subsídios para julgar e fiscalizar melhor a qualidade e o desempenho da administração pública e seus gestores. Para os bons gestores, a propagação da informação e os atos do governo são um instrumento positivo de avaliação por parte da sociedade; por outro lado, os maus gestores tenderão a sonegar maiores informações à sociedade, sob o receio de um julgamento negativo aos seus governos.

Por fim, a média de conhecimento dos entrevistados pode ser considerada alta, atingindo valores próximos de 7,5 pontos na questão educação. Deduz-se que os pais estejam atentos e o governo disponibilizando informações nessa área.

Tabela 14 - Pontos Fortes das escolas municipais

Pontos fortes das escolas municipais	GERAL		USUÁRIOS		NÃO-USUÁRIOS	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Remuneração do Professor	32	33,3 %	28	35,0 %	4	26,7 %
Conservação dos Prédios Escolares	34	35,4 %	25	31,3 %	8	53,3 %
Segurança dentro das escolas	18	18,8 %	17	21,3 %	1	6,7 %
Merenda Escolar	40	41,7 %	35	43,8 %	4	26,7 %
Qualidade do Ensino Municipal	17	17,7 %	13	16,3 %	4	26,7 %
Material doado pela Prefeitura	14	14,6 %	13	16,3 %	1	6,7 %
Qualificação dos Professores	33	34,4 %	28	35,0 %	5	33,3 %
Outros	3	3,1 %	1	1,3 %	2	13,3 %

TOTAL	191	100,0 %	160	100,0 %	29	100,0 %
CASOS OMITIDOS...:	17	15,0	0	0	17	53,1
OBSERVADOS.:	96	85,0	80	100	15	46,9

O total de 191 freqüências diz respeito à pergunta em que solicitava duas respostas sobre os pontos fortes da área educacional. Houve 17 questionários não respondidos, 15 respondidos por não-usuários da educação e 80 por usuários, perfazendo um total de 112 questionários.

Com base nas respostas entre usuários e não-usuários dos serviços municipais, somos até redundantes a reforçar, mais uma vez, quanto a idéia da separação nestes dois tipos de entrevistados, pois os números mostram uma variância muito grande de opinião e satisfação, que poderiam, certamente, maquiagem o verdadeiro sentimento do eldoradense. Naturalmente, observado de forma genérica, tais como os valores atribuídos no quadro geral, tem-se uma média importante da opinião do eldoradense. Porém, estamos tentando subsidiar informações junto aos gestores para um melhor controle da gestão quanto as variáveis dispostas nos questionários, sendo, pois, importante e fundamental a opinião do usuário, por que é este que vivencia e já teve/tem a experiência de utilizar os serviços públicos abordados, diferentemente dos não-usuários.

De forma geral (a soma de usuários e não-usuários), quatro são apontados como pontos fortes da educação municipal; merenda escolar - 41,7 %, conservação dos prédios escolares - 35,4 %, qualificação dos professores - 34,4%, e remuneração dos professores - 33,3%.

Já para os considerados usuários, houve uma pequena variação e mudança de ordem: merenda escolar - 43,8 %, remuneração e qualificação dos professores (empatados) - 35 %, e conservação dos prédios escolares - 31,3 %.

Para os não-usuários os valores atribuídos são muito diferentes dos usuários, fato que se percebe por outra realidade, justamente por não terem a experiência no dia-a-dia da educação escolar. Assim, apontou-se como pontos fortes: conservação dos prédios escolares - 53,3 %, qualificação dos professores - 33,3%, merenda escolar, remuneração dos professores e qualidade do ensino - 26,7 %.

Deduz-se que o alto índice obtido na questão acerca da conservação dos prédios escolares aconteceu justamente por esta ser algo visível e de maior facilidade de julgamento. Já no quesito segurança dentro das escolas, os não-usuários, por não terem uma informação mais precisa, utilizando da experiência na própria comunidade, na qual o índice de violência está alto, julgaram que seria mais ou menos assim, também, nas escolas. Este percentual não é tão baixo junto aos usuários que, apesar de não o apontarem como ponto forte, deixam-no em situação de equilíbrio com os outros anunciados.

Tabela 15 - Pontos Fracos das escolas municipais

Pontos Fracos das escolas municipais	GERAL		USUÁRIOS		NÃO USUÁRIOS	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Remuneração do Professor	19	21,1 %	15	20,0 %	4	26,7 %
Conservação dos Prédios Escolares	19	21,1 %	14	18,7 %	5	33,3 %
Segurança dentro das escolas	46	51,1 %	34	45,3 %	12	80,0 %
Merenda Escolar	16	17,8 %	16	21,3 %	0	0,0 %
Qualidade do Ensino Municipal	34	37,8 %	31	41,3 %	3	20,0 %
Material dado pela Prefeitura	28	31,1 %	25	33,3 %	3	20,0 %
Qualificação dos Professores	9	10,0 %	7	9,3 %	2	13,3 %
Outros	2	2,2 %	2	2,7 %	0	0,0 %
CITAÇÕES CORRETAS:	173	100,0 %	144	100,0 %	29	100,0 %
CASOS OMITIDOS...:	23	20,4 %	5	6,3 %	17	53,1 %
OBSERVADOS.:	90	79,7%	75	93,8 %	15	46,9 %

Novamente a diferença entre as opiniões dos usuários e não-usuários da área educacional são divergentes; na tabela de pontos fortes das escolas já apontavam para esta divergência; quanto aos pontos fracos, enquanto os usuários destacam a falta de uma maior segurança dentro das escolas - 45,3 %, seguido por uma maior qualidade do ensino municipal - 41,3 %, para os não-usuários o quesito segurança dentro das escolas atinge 80%, seguido da conservação dos prédios públicos (também apontados como ponto forte por estes) - 33,3%. A diferença chega a quase 35 pontos percentuais entre as opiniões dos dois grupos no mesmo quesito, o que reforça a idéia de que sendo usuário se têm muito mais informações para opinar e manifestar o grau de satisfação.

Em suma, levando-se em consideração a opinião dos usuários dos serviços públicos da rede escolar, os quesitos como merenda escolar, qualificação e remuneração dos professores são considerados os pontos fortes. De forma inversa, segurança dentro das escolas e qualidade do ensino municipal são tidos pelos usuários como os pontos fracos das escolas municipais.

4.1.4. – Saúde pública municipal

Tabela 16 - Frequência de utilização dos Postos de Saúde do Município

Utilização dos postos de saúde	Frequência	Percentual
até 3 vezes	32	31,4 %
4 à 6 vezes	33	32,4 %
Mais de 6 vezes	37	36,3 %
CITAÇÕES CORRETAS:	102	100,0 %
CASOS OMITIDOS...:	11	9,7 %

A tabela acima mostra um certo equilíbrio entre as faixas de frequência de utilização dos cidadãos-usuários junto aos Postos de Saúde do município. Com uma pequena diferença percentual, os usuários que utilizaram mais de 6 vezes os postos de saúde, seja para marcarem exames, consultas, serem atendidos ou outra necessidade médica, nos últimos 12 meses, apareceu com 37%. Esta informação, se extraída uma média do período, constataríamos um comparecimento até os postos em uma frequência menor do que a cada 2 meses.

Poderiam ainda ser feitas duas outras interpretações: primeira, que 65 % dos usuários utilizaram, nos últimos 12 meses, em até 6 vezes, os postos de saúde do município. Segunda, que 70 % dos usuários utilizaram os serviços de saúde, nos últimos 12 meses, mais de 4 vezes.

Outro fato muito importante é que 89,4 % dos entrevistados são usuários de saúde do município o que faz crer que a grande maioria dos cidadãos conhece, por experiência prática, os postos de saúde do município.

Tabela 17 - Postos de Saúde do Município

Postos de Saúde	Frequência	Percentual
Posto de Saúde Central	89	87,3 %
Posto de Saúde Loteamento Popular	38	37,3 %
Posto de Saúde Nelson Marchezan – Pq. Eldorado	5	4,9 %
Posto de Saúde Sans Souci	16	15,7 %
Outros	0	0,0 %
CITAÇÕES CORRETAS:	148	100,0 %
CASOS OMITIDOS...:	11	9,7 %
OBSERVADOS.:	102	90,3 %

Dos 102 usuários, a grande maioria utiliza o Posto Central - 87,3 %, seguido do Posto do Loteamento Popular - 37,3 % e Posto da Sans Souci - 15,7 %. É importante mencionar que o Posto Nelson Marchezan, do Parque Eldorado, embora tenha aparecido nos dados, não fazia parte da área abrangida para a pesquisa, tendo que ser levado em consideração, para efeitos estatísticos, somente os outros 3 postos de saúde. A pergunta quanto aos postos fazia menção a todos os postos da região de cobertura da pesquisa, mas que não solicitava somente uma resposta, podendo ter múltipla escolha. Tal medida justifica-se por que os usuários poderiam, como houve de fato, ter utilizado mais de um dos postos informados.

Tabela 18 - Frequência de entrevistados que opinaram ou não com relação a área de saúde municipal

Questões	Opinaram		Não Opinaram		Total	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
32 - Certeza de ser atendido no posto de saúde	105	92,9%	8	7,1%	113	100%
33 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista	107	94,7%	6	5,3%	113	100%
34 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem	107	94,7%	6	5,3%	113	100%
35 - Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico	108	95,6%	5	4,4%	113	100%
36 - Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto	107	94,7%	6	5,3%	113	100%
37 - Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência	97	85,8%	16	14,2%	113	100%
38 - Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares	105	92,9%	8	7,1%	113	100%
39 - Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas	105	92,9%	8	7,1%	113	100%
40 - Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde	107	94,7%	6	5,3%	113	100%
41 - Capacidade dos servidores de prestar informações e dar	105	92,9%	8	7,1%	113	100%

orientações						
42 - Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde	105	92,9%	8	7,1%	113	100%
43 - Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde	102	90,3%	11	9,7%	113	100%
44 - Informações junto aos postos através do telefone	76	67,3%	37	32,7%	113	100%
45 - Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário	105	92,9%	8	7,1%	113	100%
46 - Conforto das instalações e sala de espera	106	93,8%	7	6,2%	113	100%
47 - Competência dos médicos/enfermeiros em resolver o problema do doente	105	92,9%	8	7,1%	113	100%
48 - Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde	100	88,5%	13	11,5%	113	100%
49 - Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.	101	89,4%	12	10,6%	113	100%
50 - Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados	98	86,7%	15	13,3%	113	100%
51 - Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)	84	74,3%	29	25,7%	113	100%
52 - Satisfação Geral da área de Saúde do município	108	95,6%	5	4,4%	113	100%

Ao passo que na área de educação a média de entrevistados que opinaram ficou próximo dos 71 % (tabela 6 e 10), na área de saúde a média fica próxima dos 90 pontos percentuais (tabela 7 e 17). Das questões em que os entrevistados menos opinaram, destacam-se as questões sobre Informações de saúde através do telefone com apenas 67,3%, Programas preventivos de saúde - 74,3 % e Prioridade e rapidez no atendimento nos casos de emergência - 85,8 %.

Tabela 19 - Nível de Satisfação do usuário em relação aos serviços de saúde no município

Questões	Usuário			Não-usuário			Geral		
	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana
32 - Certeza de ser atendido no posto de saúde	4,94	2,60	5	5,17	2,63	6	4,95	2,59	5
33 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista	4,58	2,63	5	4,57	2,30	4	4,58	2,60	5
34 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem	4,2	2,36	4	5,43	2,30	6	4,28	2,36	4
35 - Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico	3,49	2,44	3	4,86	2,55	6	3,57	2,45	3
36 - Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto	5,26	4,63	5	6,43	1,72	7	5,34	4,50	5

37 - Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência	5,26	2,18	5	6,43	2,30	6	5,34	2,20	5
38 - Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares	4,48	2,33	5	4,43	3,51	5	4,48	2,41	5
39 - Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas	5,31	2,11	5	5,57	2,51	5	5,32	2,12	5
40 - Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde	4,65	2,14	5	4,86	1,57	5	4,66	2,10	5
41 - Capacidade dos servidores de prestar informações e dar orientações	4,77	2,34	5	4,57	2,15	4	4,75	2,32	5
42 - Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde	3,16	2,43	4	2,83	2,99	2	3,14	2,45	4
43 - Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde	3,07	2,49	3	4,33	3,14	4,5	3,15	2,53	3
44 - Informações junto aos postos através do telefone	5	2,65	5	3,8	2,59	3	4,92	2,64	5
45 - Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário	5,5	2,31	6	5,6	1,82	6	5,5	2,28	6
46 - Conforto das instalações e sala de espera	5,8	2,29	6	6	1,58	6	5,81	2,26	6
47- Competência dos médicos/enfermeiros em resolver o problema do doente	5,96	2,25	6	6,4	1,82	6	5,98	2,23	6
48 - Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde	3,66	2,79	3	3,8	2,78	3	3,67	2,78	3
49 - Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.	8,02	1,58	8	7,5	1,87	7,5	7,99	1,60	8
50 - Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados	4,35	2,68	4	4,67	2,66	4,5	4,37	2,66	4
51 - Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)	6,28	2,02	6	5,8	2,39	6	6,25	2,03	6
52 - Satisfação Geral da área de Saúde do município	5,07	2,05	5	5,43	2,30	5	5,09	2,05	5

O nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços de saúde municipal, ofertados pelos Postos de Saúde, estão muito próximo dos 5 pontos. Porém, observando de forma mais específica, a maioria das questões tem tendência à insatisfação, ou seja, encontram-se na faixa inferior dos 5 pontos. As questões que tratam da facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico - 3,49 pontos, cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde - 3,16 pontos, sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde - 3,07 pontos, e confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos - 3,66 pontos, são as menores médias entre as questões levantadas.

Já questões ligadas mais à infra-estrutura, programas de saúde, higiene e limpeza, apresentam as maiores médias, sendo: programas preventivos de saúde - 6,28 pontos, programas de vacinação - 8,02 pontos, competência dos médicos e enfermeiras em resolver problemas - 5,96 pontos, conforto das instalações e sala de espera - 5,8 pontos, e limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário - 5,5 pontos.

O desvio padrão é um pouco elevado, levando a concluir que a faixa de oscilação em relação à satisfação dos entrevistados seja maior. Esta variação pode ter uma relação mais dispersa, levando em consideração a experiência de cada entrevistado com as questões abordadas, que afetam diretamente a sua satisfação, tendo um fator emocional mais forte se comparada a outras áreas abordadas.

Os resultados da Mediana praticamente acompanham a Média, oferecendo uma certa preocupação em especial com questões relacionadas com a facilidade e rapidez de serem atendidos pelos médicos, marcações de consultas, e confiança de contrair infecção hospitalar, com média de 3 pontos, isto é, existem o mesmo número de entrevistados com opiniões acima e abaixo de 3. Para entender melhor esta informação, é importante dizer que, de 103 entrevistados que opinaram, 51 opinaram com nota inferior ou igual a 3 e outros 51 opinaram com notas superiores ou igual a nota 3.

Já para os não-usuários, as médias são maiores do que os usuários na maioria das questões, ou seja, estão mais satisfeitos. Todavia, ao contrário do que aconteceu na área educacional, as médias entre usuários e não-usuários estiveram muito próximos, salvo às questões de número 34, 36, 37 e 44.

Tabela 20 - Nível de Satisfação Desejável pelos cidadãos na questões sobre saúde pública municipal

Questões	Usuário			Não-usuário			Geral		
	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana
32 - Certeza de ser atendido no posto de saúde	8,98	1,44	10	8,83	1,47	9,5	8,97	1,44	10
33 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista	9,02	1,31	10	8,29	1,60	7	8,97	1,34	10
34 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem	8,96	1,42	10	8,71	1,25	8	8,94	1,41	10

35 - Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico	9,04	1,46	10	8,57	1,40	8	9,01	1,45	10
36 - Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto	9,05	1,53	10	8,86	1,22	9	9,04	1,50	10
37 - Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência	9,02	1,37	10	8,71	1,25	8	9	1,36	10
38 - Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares	8,95	1,37	10	7,71	2,56	7	8,87	1,49	10
39 - Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas	8,97	1,39	10	8,43	1,51	8	8,93	1,40	10
40 - Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde	8,86	1,58	10	8,43	1,62	8	8,83	1,59	10
41 - Capacidade dos servidores de prestar informações e dar orientações	8,67	1,70	9	8,71	1,70	10	8,67	1,69	9
42 - Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde	8,84	1,90	10	8,33	1,86	8,5	8,81	1,90	10
43 - Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde	8,83	1,88	10	8,50	1,76	9	8,81	1,87	10
44 - Informações junto aos postos através do telefone	8,48	1,77	9	8	1,87	7	8,45	1,77	9
45 - Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário	8,83	1,78	10	8,6	1,34	8	8,82	1,76	10
46 - Conforto das instalações e sala de espera	8,85	1,55	10	8,6	0,89	8	8,84	1,53	9
47- Competência dos médicos /enfermeiros em resolver o problema do doente	8,90	1,81	10	8,8	1,30	9	8,9	1,78	10
48 - Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde	8,86	2,04	10	8,4	1,14	8	8,84	2,00	10
49 - Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.	9,20	1,54	10	9,17	0,75	9	9,2	1,50	10
50 - Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados	8,68	1,92	10	9,17	0,98	9,5	8,71	1,88	10
51 - Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)	8,68	1,68	9	9,2	0,84	9	8,71	1,65	9
52 - Satisfação Geral da área de Saúde do município	9,16	1,43	10	9,29	0,95	10	9,17	1,40	10

A tabela acima, que trata sobre o Nível de Satisfação Desejável pelos entrevistados acerca dos serviços prestados pelos postos de saúde do município, manteve uma média próxima de 9 pontos. Ao observarmos que as médias de satisfação apontadas com relação ao que seria desejável, chegamos, de uma forma geral, a uma lacuna de quase 5 pontos.

Esta lacuna é o nível de satisfação que os gestores deverão procurar suprir para atingir a satisfação desejada e visualizada como satisfatória pelos entrevistados. É natural que imaginássemos que o desejável seria a nota 10, onde haveria satisfação total, mas sabe-se que este número é muito difícil na qualidade dos serviços e a nota atribuída é quase que uma leitura que “este é o padrão de satisfação que estaria muito satisfeito”.

Se analisarmos o desvio padrão, veremos que a oscilação é muito pequena, tendo os entrevistados opinado com notas próximas de 8, 9 e 10 com relação ao nível de satisfação desejável. Outro dado relevante é dizer que a mediana, em grande parte das questões, foi 10, isto é, metade do questionário foi apontado com nota 10 e a outra metade com notas menores que dez, mas muito próxima desta.

Tabela 21 - Nível de Conhecimento dos entrevistados na área de saúde pública municipal

Questões	Usuário			Não-usuário			Geral		
	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana
32 - Certeza de ser atendido no posto de saúde	7,01	2,44	7	7,33	0,82	7,5	7,03	2,37	7
33 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista	7,05	2,37	7	7,43	1,62	8	7,07	2,33	7
34 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem	7,11	2,39	7	7,57	1,62	8	7,14	2,35	7
35 - Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico	7,08	2,31	7	7,86	1,22	8	7,13	2,26	7
36 - Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto	7,1	2,40	7	7,86	0,38	8	7,15	2,33	7
37 - Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência	7,2	2,26	7	8,57	0,98	8	7,3	2,22	8
38 - Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares	7,09	2,30	7	8,14	0,9	8	7,16	2,25	7
39 - Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas	6,98	2,42	7	7,86	0,38	8	7,04	2,35	7
40 - Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde	7,09	2,20	7	7,57	0,79	8	7,12	2,13	7
41 - Capacidade dos servidores de prestar informações e dar orientações	7,06	2,39	7	8	1	8	7,12	2,33	7
42 - Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde	7,18	2,41	7	8,33	1,27	8	7,25	2,38	7
43 - Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde	7,2	2,41	7	8	1,10	8	7,25	2,36	7
44 - Informações junto aos postos através do telefone	7,38	2,69	8	7,6	0,55	8	7,4	2,6	8
45 - Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário	7,2	2,50	7	7,8	0,45	8	7,23	2,44	7

46 - Conforto das instalações e sala de espera	7,27	2,42	7	8,2	1,10	8	7,31	2,38	7
47- Competência dos médicos /enfermeiros em resolver o problema do doente	7,14	2,45	7	8,4	1,14	8	7,2	2,42	7
48 - Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde	7,27	2,29	7	7,8	0,45	8	7,3	2,24	8
49 - Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.	8,02	1,96	8	8,5	0,84	8	8,05	1,91	8
50 - Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados	7,38	2,45	8	8,33	0,82	8	7,44	2,39	8
51 - Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)	7,27	2,62	8	8,6	0,89	8	7,35	2,57	8
52 - Satisfação Geral da área de Saúde do município	7,18	2,23	7	8	0,58	8	7,23	2,17	7,5

Conforme tabela acima, os entrevistados demonstram um bom conhecimento sobre a área de saúde municipal. O curioso é que as médias de conhecimento sobre cada questão apresentada é justamente maior de quem não é usuário; aqueles que são usuários, talvez por ver a área com um pouco mais de complexidade, embora tenham uma boa média de conhecimento, apresentam, se comparado aos não-usuários, menores médias.

Outro dado importante de observar é quanto ao desvio padrão; o desvio padrão dos não-usuários é muito pequeno se comparado aos usuários; isto quer dizer que o nível de conhecimento dos não-usuários está muito mais concentrado, isto é, próximos da média apontada, enquanto para os usuários a oscilação é maior em torno das médias.

Tabela 22 - Pontos Fortes dos Postos de Saúde do município

Pontos Fortes dos Postos de Saúde	GERAL		USUÁRIOS		NÃO-USUÁRIOS	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Atendimento dos recepcionistas	28	26,2 %	28	28,0 %	0	0,0 %
Atend. médicos, enfermeiras e auxiliares	16	15,0 %	14	14,0 %	2	28,6 %
Marcação de consultas	10	9,4 %	9	9,0 %	1	14,3 %
Rapidez no Atendimento	6	5,6 %	4	4,0 %	2	28,6 %
Higiene e Limpeza das Instalações	34	31,8 %	31	31,0 %	3	42,9 %
Infra-Estrutura dos Postos de Saúde	46	43,0 %	43	43,0 %	3	42,9 %
Ambulâncias	43	40,2 %	42	42,0 %	1	14,3 %
Remédios Gratuitos Disponíveis	24	22,4 %	22	22,0 %	2	28,6 %

Outros	5	4,7 %	5	5,0 %	0	0,0 %
CITAÇÕES CORRETAS:	212	100,0 %	198	100,0 %	14	100,0 %
CASOS OMITIDOS...:	6	5,3 %	1	1,0 %	5	41,7 %
OBSERVADOS.:	107	94,7 %	100	99,0 %	7	58,3 %

A presente tabela faz menção aos principais pontos fortes dos postos de saúde do município. Destes, Infra-estrutura dos Postos de Saúde é um consenso entre os usuários e não-usuários e ainda na média geral, como o ponto forte dos Postos de Saúde do município de Eldorado do Sul, com 43 % entre os usuários, 42 % para os não-usuários e 43 % de forma geral. As ambulâncias, com 42 % na opinião dos usuários aparecem em segundo lugar. Já para os não-usuários está empatada com a infra-estrutura dos postos. É importante destacar, embora será assunto da próxima tabela, os quesitos com menor percentual e que é motivo de preocupação aos gestores, tendo, entre os usuários, a marcação de consultas, com 9 % e rapidez no atendimento com 4 %, como os quesitos menos considerados como pontos fortes.

Tabela 23 - Pontos Fracos dos Postos de Saúde do município de Eldorado do Sul

	GERAL		USUÁRIOS		NÃO-USUÁRIOS	
	Freq.	Percentual	Freq.	Percentual	Freq.	Percentual
Pontos Fracos Postos de Saúde						
Atendimento dos recepcionistas	36	33,6 %	33	33,0 %	3	42,9 %
Atend.Médicos, Enferm. e Auxiliares	28	26,2 %	28	28,0 %	0	0,0 %
Marcação de consultas	46	43,0 %	46	46,0 %	0	0,0 %
Rapidez no Atendimento	36	33,6 %	32	32,0 %	4	57,1 %
Higiene e Limpeza das Instalações	17	15,9 %	16	16,0 %	1	14,3 %
Infra-Estrutura dos Postos de Saúde	10	9,4 %	8	8,0 %	2	28,6 %
Ambulâncias	13	12,2 %	10	10,0 %	3	42,9 %
Remédios Gratuitos Disponíveis	24	22,4 %	23	23,0 %	1	14,3 %
Outros	1	0,9 %	1	1,0 %	0	0,0 %
CITAÇÕES CORRETAS:	211	100 %	197	100,0	14	100,0 %
CASOS OMITIDOS...:	6	5,3 %	1	1,0	5	41,7 %
OBSERVADOS.:	107	94,7 %	100	99,0	7	58,3 %

Dentre os pontos mais fracos apontados pelos usuários destacam-se a marcação de consultas e o as questões ligadas ao atendimento, isto é, o atendimento dos recepcionistas e

a rapidez do atendimento de uma forma geral. A marcação de consultas teve 46 % por parte dos usuários, enquanto o atendimento dos recepcionistas recebeu 33 %, sendo, ambas, os pontos mais fracos dos postos de saúde, segundo os entrevistados.

É importante informar que o presente estudo não detecta quais os motivos que levam, por exemplo, o atendimento das recepcionistas serem considerados fracos, isto é, se é problema de serem os primeiros a terem contato com o público, se é problema de qualificação e falta de melhor preparo, se é em decorrência da própria estrutura que não cria um ambiente mais propício, ou qualquer outro motivo.

Esta tabela reforça, novamente, que é importante a distinção entre usuário e não-usuário, pois a percepção de um e outro é muito diferente. Para os não-usuários estabeleceram em situação de igualdade, como pontos fracos, o quesito ambulâncias e o quesito atendimento dos recepcionistas; enquanto os usuários estabeleceram que as ambulâncias, assim como a infra-estrutura como as menos problemáticas, mantendo a sintonia em que apontaram estes dois como os pontos fortes dos postos.

Em suma, podemos resumir dizendo que os usuários identificaram como pontos fortes dos postos de saúde do município a Infra-estrutura dos prédios e as ambulâncias. Ao contrário, identificaram como Pontos Fracos à marcação de consultas e o atendimento de uma forma geral.

4.1.5. - Obras viárias e serviços públicos

Tabela 24 - Frequência em que os entrevistados opinaram sobre Obras Viárias e Serviços Públicos

Questões	Opinaram		Não opinaram		Geral	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
56- Manutenção de ruas e avenidas (tampando buracos, pavimentando, remendando)	110	97,3%	3	2,7%	113	100,0 %
57 - Conservação / limpeza de ruas e avenidas (roçar, capinar, varrer)	106	93,8%	7	6,2%	113	100,0 %
58 - Conservação dos bueiros de esgoto	110	97,3%	3	2,7%	113	100,0 %
59 - Sinalização das ruas (pintura de meio fio, canteiros, faixa do meio)	109	96,5%	4	3,5%	113	100,0 %

60 - Sinalização de Trânsito (placas, sinalizações para veículos, faixas de segurança, outros)	102	90,3%	11	9,7%	113	100,0 %
61 - Canalização de valos	88	77,9%	25	22,1%	113	100,0 %
62 - Iluminação pública (lâmpadas em postes nas ruas)	112	99,1%	1	0,9%	113	100,0 %
63 - Funcionamento rede de esgoto	110	97,3%	3	2,7%	113	100,0 %
64 - Satisfação geral com as obras viárias e serviços públicos	106	93,8%	7	6,2%	113	100,0 %

Se compararmos as médias dos entrevistados que opinaram em saúde, educação e assistência social, perceberemos que em obras e serviços públicos a frequência é muito maior; isto por que esta área todos são usuários, pois trata-se de questões ligadas ao espaço público de acesso permanente de seus moradores; estamos falando das vias públicas, iluminação, limpeza, canalização, sinalização de vias, sinais de trânsito, tornando mais fácil a análise por parte dos cidadãos em detrimento das outras áreas.

Das questões citadas acima, nota-se que a questão relacionada com a canalização de valos foi a que menos frequência de opinião, justamente por se tratar de um assunto que é de difícil percepção, pois ficam embaixo da terra.

Tabela 25 - Nível de Satisfação com relação a Obras e Serviços Públicos

Questões	Média	Desvio Padrão	Mediana
56- Manutenção de ruas e avenidas (tampando buracos, pavimentando, remendando)	5,7	2,33	6
57 - Conservação / limpeza de ruas e avenidas (roçar, capinar, varrer)	4,8	2,31	5
58 - Conservação dos bueiros de esgoto	3,6	2,35	4
59 - Sinalização das ruas (pintura de meio fio, canteiros, faixa do meio)	5,32	2,12	6
60 - Sinalização de Trânsito (placas, sinalizações para veículos, faixas de segurança, outros)	5,67	2,06	6
61 - Canalização de valos	4,69	2,52	5
62 - Iluminação pública (lâmpadas em postes nas ruas)	4,33	2,62	5
63 - Funcionamento rede de esgoto	4,29	2,51	5
64 - Satisfação geral com as obras viárias e serviços públicos	5,58	1,63	6

Conservação dos bueiros de esgoto é, dentre as questões da tabela acima, a que mais insatisfação traz aos entrevistados - 3,6 pontos; por outro lado, manutenção das ruas e

avenidas (tampando buracos, pavimentando, remendando) - 5,7 pontos, sinalização de trânsito - 5,67 e sinalização das ruas - 5,32 pontos, são as que melhor média apresentam em relação à satisfação dos entrevistados.

De uma forma geral, a satisfação com as obras viárias e os serviços públicos mencionados está em 5,58 pontos de média, apontando uma tendência à satisfação.

O desvio padrão é um pouco elevado, estabelecendo uma faixa, com relação à satisfação geral, que vai de 3,95 a 7,21 pontos, onde concentram a maioria dos entrevistados. Já nas outras questões esta oscilação chega a ser maior, variando entre 1,30 e 7 pontos aproximadamente. Estes dados confirmam a não existência de um consenso acerca de uma média, de forma mais compacta.

A mediana, por sua vez, oscilou entre 5 e 6 pontos de média, isto é, se pegarmos a questão n.º 64, que trata sobre a satisfação geral com obras e serviços públicos, teríamos uma mediana de 6 pontos, onde 52 entrevistados aproximadamente opinaram com notas iguais ou inferiores a 6, e outros 52 entrevistados opinaram com nota iguais ou superiores a nota 6, sendo a mediana o ponto de equilíbrio entre o total de entrevistas.

4.1.6. - Assistência Social

Tabela 26 - Frequência de entrevistados que opinaram na área de Assistência Social do município

	Opinaram		Não opinaram		Total	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Questões ligadas a Assistência Social						
68 – Facilidade e rapidez no atendimento	27	23,9%	86	76,1%	113	100,0%
69 – Cordialidade / simpatia no atendimento	27	23,9%	86	76,1%	113	100,0%
70 – Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado	27	23,9%	86	76,1%	113	100,0%
71 – Organização do atendimento / recepção	29	25,7%	84	74,3%	113	100,0%
72 – Qualidade do atendimento	28	24,8%	85	75,2%	113	100,0%
73 – Transparência nos critérios de seleção de beneficiários	22	19,5%	91	80,5%	113	100,0%
74 – Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda	20	17,7%	93	82,3%	113	100,0%
75 – Programas de geração de emprego e renda	21	18,6%	92	81,4%	113	100,0%
76 – Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	25	22,1%	88	77,9%	113	100,0%
77 – Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	23	20,4%	90	79,6%	113	100,0%

78 – Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	28	24,8%	85	75,2%	113	100,0%
79 – Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)	28	24,8%	85	75,2%	113	100,0%
80 – Programas de auxílio aos deficientes físicos mentais	26	23,0%	87	77,0%	113	100,0%
81 - Programas de auxílio às gestantes carentes	26	23,0%	87	77,0%	113	100,0%
82 – Programas de auxílio ao menor abandonado	23	20,4%	90	79,6%	113	100,0%
83 – Satisfação geral com o serviço social do município	42	37,2%	71	62,8%	113	100,0%

Na área de assistência social, dos 113 entrevistados um pouco mais do que 22% opinaram sobre a área; tal informação justifica-se por ser uma área que atua somente em determinada classe social, a menos favorecida. Ao passo que a maioria da população adulta tem filhos nas escolas ou que utiliza os postos de saúde, uma minoria, embora relativamente grande, usufruiu os serviços da área social conforme se deduz da tabela acima. Quando foi para opinar sobre a satisfação geral na área, sem mencionar os programas, o percentual salta para 37 %, mostrando que os entrevistados não conhecem grande parte dos programas citados na pesquisa, fato que poderá ser melhor apreciado na tabela abaixo em que trata no nível de conhecimento na área social.

Tabela 27 - Nível de Satisfação dos entrevistados sobre a área de Assistência Social

Questões	USUÁRIOS			NÃO-USUÁRIOS			GERAL		
	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana
68 – Facilidade e rapidez no atendimento	5,1	1,89	6	4,83	2,93	5,5	5,04	2,08	6
69 – Cordialidade / simpatia no atendimento	5,29	2,33	6	5,17	3,71	5,5	5,26	2,61	6
70 – Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado	5,2	2,38	5,5	6,14	2,29	7	5,44	2,61	6
71 – Organização do atendimento / recepção	4,77	2,11	5	6,14	2,12	7	5,1	2,16	5
72 – Qualidade do atendimento	5,41	2,02	6	5,5	1,38	5,5	5,43	1,87	6
73 – Transparência nos critérios de seleção de beneficiários	4,56	2,58	4	5,25	3,59	4,5	4,68	2,70	4
74 – Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda	4,6	2,03	5	5,4	3,44	6	4,8	2,38	5

75 – Programas de geração de emprego e renda	2,93	2,27	3	4,43	3,05	5	3,43	2,58	3
76 – Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	5,31	2,98	5,5	6,33	2,45	6	5,68	2,80	6
77 – Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	4	2,34	4	5,57	2,57	5	4,48	2,47	4
78 – Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	2,94	2,41	2	3,42	3,29	3	3,14	2,77	2
79 – Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)	4,13	2,13	5	4,15	3,31	5	4,14	2,70	5
80 – Programas de auxílio aos deficientes físicos mentais	4,5	2,35	4	4,67	2,43	4	4,58	2,34	4
81 – Programas de auxílio às gestantes carentes	4,59	2,03	5	5,11	2,57	5	4,77	2,20	5
82 – Programas de auxílio ao menor abandonado	5,09	1,58	5	3,83	2,04	3,5	4,43	1,90	5
83 – Satisfação geral com o serviço social do município	5,3	1,87	6	4,74	1,94	5	5,05	1,90	5

O nível de satisfação dos usuários dos serviços de assistência social é regular, isto é, ocupa uma situação de meio terno com média aproximada de 5 pontos. O nível de satisfação geral entre os usuários apresenta uma média de 5,3 pontos. Porém, questões relacionadas com a geração de emprego e renda e qualificação profissional têm média muito baixa, com forte tendência a insatisfação total, com médias próximas de 2,93 pontos.

Questões como qualidade no atendimento, simpatia e cordialidade apresentaram as maiores médias; no entanto, embora fossem as maiores, não passaram de 5,41 pontos. O programa relacionado com os idosos aparece com a maior média entre os programas sociais. Entre os não-usuários, este mesmo programa – dos idosos – apresentou a maior média com 6,33 % de todas as questões levantadas, mostrando que a sociedade, embora não utilize o programa, o reconhece como fator positivo de governo, tendo um maior conhecimento sobre o assunto.

Tabela 28 - Nível de Satisfação Desejada na área de Assistência Social

Questões	USUÁRIOS			NÃO-USUÁRIOS			GERAL		
	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana
68 – Facilidade e rapidez no atendimento	8,05	1,24	8	8,6	1,52	9	8,15	1,29	8
69 – Cordialidade / simpatia no atendimento	8,10	1,45	8	9,4	0,89	10	8,35	1,44	8,5
70 – Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado	8,05	1,76	8	8,33	2,66	9	8,12	1,95	8,5
71 – Organização do atendimento / recepção	8,18	1,47	8	8,83	1,60	9,5	8,32	1,50	8
72 – Qualidade do atendimento	8,23	1,19	8	9	1,23	9	8,37	1,21	8
73 – Transparência nos critérios de seleção de beneficiários	8,39	1,20	8	9,25	0,96	9,5	8,55	1,18	8,5
74 – Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda	8,33	1,63	8	9,4	0,89	10	8,6	1,54	9
75 – Programas de geração de emprego e renda	8,64	1,50	9	9,86	0,38	10	9,05	1,36	10
76 – Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	8	2,31	8,5	9,44	0,73	10	8,52	2	9
77 – Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	8,06	1,81	8	9,43	0,79	10	8,48	1,68	9
78 – Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	7,81	2,10	8	9,25	1,29	10	8,43	1,91	9
79 – Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)	7,8	2,60	8	9,92	0,29	10	8,74	2,19	10
80 – Programas de auxílio aos deficientes físicos mentais	7,86	1,70	8	9,42	1,08	10	8,58	1,63	9
81 - Programas de auxílio às gestantes carentes	7,06	1,82	7	9,33	1,41	10	7,85	1,99	8
82 – Programas de auxílio ao menor abandonado	8,91	1,58	10	9,5	0,91	10	9,22	1,28	10
83 – Satisfação geral com o serviço social do município	8,65	1,40	9	9,28	1,60	10	8,93	1,51	10

Da mesma forma que as tabelas anteriores que tratam sobre o Nível de Satisfação Desejável nos serviços públicos, não é diferente nesta com altas médias; o importante desta análise é que entre os usuários o nível de satisfação desejável apresenta médias bem menores do que entre os não-usuários; tal resultado pode ser justificado se levarmos em

conta que para os usuários, tendo a necessidade premente de “depender” destes serviços, e o tem com média de satisfação de 5 pontos aproximadamente, supor 8,5 já seria um grande crescimento em sua satisfação. Por outro lado, os não-usuários, não necessitando do serviço social, têm um grau de exigência maior.

Para reforçar as afirmações acima, tomemos como exemplo a questão n.º 83 que trata sobre a satisfação geral com o serviço social do município dada como desejável; para os usuários teve média de 8,65 pontos, ao passo que para os não-usuários obteve a média de 9,28 pontos.

Tabela 29 - Nível de Conhecimento da área de Assistência Social

Questões	Usuários			Não-usuários			Geral		
	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média	Desvio Padrão	Mediana
68 – Facilidade e rapidez no atendimento	5,95	3,03	6	6	2,68	6	5,96	2,90	6
69 – Cordialidade / simpatia no atendimento	5,9	2,64	6	5,83	2,32	5,5	5,89	2,53	6
70 – Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado	5,8	3,02	6,5	6	2,94	6	5,85	2,94	6
71 – Organização do atendimento / recepção	5,68	2,70	6	6	2,76	5,5	5,75	2,66	6
72 – Qualidade do atendimento	6,32	2,53	7	6,43	1,99	5	6,34	2,38	7
73 – Transparência nos critérios de seleção de beneficiários	6,44	2,94	7	5,25	2,5	5,5	6,23	2,84	7
74 – Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda	5,8	2,51	6	3,8	1,64	4	5,3	2,45	5,5
75 – Programas de geração de emprego e renda	6,21	2,78	7	6,43	3,15	7	6,29	2,83	7
76 – Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	6,25	3,28	7,5	6,44	2,56	6	6,32	2,98	7
77 – Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	5,88	3,46	7,5	5,57	3,65	5	5,78	3,44	7
78 – Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	5,69	3,03	6,5	6,67	3,00	6,5	6,11	3,00	6,5
79 – Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)	5,8	3,00	7	6,54	2,47	5	6,14	2,75	6,5
80 – Programas de auxílio aos	5,86	3,06	6,5	6,17	2,55	5	6	2,79	6

deficientes físicos mentais									
81 - Programas de auxílio às gestantes carentes	5,41	3,08	6	6,33	3,28	5	5,73	3,12	6
82 – Programas de auxílio ao menor abandonado	5,91	2,77	6	6,75	2,60	5	6,35	2,66	5
83 – Satisfação geral com o serviço social do município	6,35	2,85	7	5,45	2,65	5	5,93	2,76	6

O nível de conhecimento na área de assistência social é menor que as outras áreas abordadas; justifica-se porque é uma área específica a cidadãos carentes em que são apenas um segmento da sociedade, embora muito grande. Apresentou uma média de conhecimento de 6 pontos, tanto entre os usuários e não-usuários. Apresenta também os maiores desvios padrões entre as áreas estudadas, mostrando que não existe um consenso mais próximo de uma média e sim, níveis de conhecimentos muito dispersos.

4.1.7. - Principais problemas de Eldorado do Sul

Tabela 30 - Os principais problemas que Eldorado do Sul enfrenta

Problemas de Eldorado do Sul	Frequência	Percentual
Segurança	60	53,6 %
Habitação	22	19,6 %
Desemprego	66	58,9 %
Drogas	30	26,8 %
Saúde Pública	21	18,8 %
Educação escolar	4	3,6 %
Falta de programas sociais aos carentes	6	5,4 %
Infra-Estrutura e saneamento básico	14	12,5 %
Outros	1	0,9 %
CITAÇÕES CORRETAS:	224	100,0 %
CASOS OMITIDOS...:	1	0,9 %
OBSERVADOS.:	112	99,1 %

A exemplo da realidade brasileira, Eldorado do Sul enfrenta sérios problemas sociais, destacando-se o Desemprego - 58,9 % e a Segurança Pública - 53,6%. Fica

oportuno explicar que estes altos percentuais que, a primeira vista parece estar errado por que se somarmos os valores daria mais de 100 %, devem ser entendidos porque foram solicitados que os entrevistados apontassem 2 problemas e assim poderia se chegar a 200% no total. Desta forma, a leitura adequada seria dizer que 58,9 % de todos os entrevistados apontaram o desemprego como o principal problema e, ainda, apontaram outra opção. Se, por exemplo, fosse calcular proporcionalmente em vez de 200% e sim os 100%, teríamos exatamente a metade dos valores acima mencionados, ficando o desemprego - 29,5 % e segurança pública - 26,8 %. Seguem Drogas, Habitação e saúde pública apontados como os principais problemas.

4.1.7.1. - principais problemas – questão aberta

A questão n.º 95 do questionário de coleta de dados é uma questão aberta que faz menção as “observações finais (sugestões, reclamações, elogios, críticas)”. O que percebe-se dos entrevistados é que, dos 113 entrevistados 72 opinaram fazendo algum tipo de observação. Dos 72 que observaram alguma coisa, mais de 90 % fizeram reclamações, ou seja, menos de 10 % resolveram utilizar o espaço para o elogio. É uma tendência natural e que faremos um breve levantamento dos assuntos que mais foram abordados.

É claro que se tratando de questão aberta, textual, dificilmente pode-se trabalhá-la estatisticamente. Porém, procuramos reunir as maiores freqüência de assuntos correlacionados e mencioná-los. Assim, das 72 observações, 18 tiveram críticas relacionadas à **infra-estrutura** (saneamento básico, esgoto, bueiros, limpeza das ruas), com maior tendência a questão da rede de esgoto; 13 entrevistados criticaram a área da **segurança pública** e outros 13 a área **de saúde pública**, sendo esta última principalmente relacionadas com o atendimento; **Iluminação pública** também teve um alto índice com 12 críticas; a área relacionado com o **desemprego** apareceu com 7 críticas; depois **enchentes** com 4 críticas, sendo este um assunto relacionado com rede de esgoto e infra-estrutura.

4.1.8. - Gestão de governo

Tabela 31 - Frequência de entrevistados que opinaram ou não quanto ao grau de concordância ou discordância em relação ao Governo Municipal em cada questão.

Você acha que o Governo municipal:	Opinaram		Não Opinaram		Geral	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
1) Comunica-se e divulga seus programas/obras/ações e realizações à comunidade.	108	95,6%	5	4,4%	113	100,0%
2) Realiza muitas obras públicas e programas sociais à comunidade	108	95,6%	5	4,4%	113	100,0%
3) Preocupa-se em solucionar os problemas da comunidade	107	94,7%	6	5,3%	113	100,0%
4) É transparente em suas ações	102	90,3%	11	9,7%	113	100,0%
5) É participativo, dialogando com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades), descobrindo suas necessidades e tomando decisões com base neste diálogo	105	92,9%	8	7,1%	113	100,0%
6) Consegue ter um bom desempenho na execução dos serviços públicos	109	96,5%	4	3,5%	113	100,0%
7) Consegue exercer bons controles dos bens e recursos públicos, evitando o desperdício, as falhas e a corrupção	108	95,6%	5	4,4%	113	100,0%
8) Está no caminho certo	113	100,0%	0	0,0%	113	100,0%
9) De forma geral, que nota você daria ao governo municipal, de 0 à 10, em relação aos serviços públicos prestados (educação, saúde, assistência social, obras públicas, ruas, iluminação, e todas outras de competência do município).	113	100,0%	0	0,0%	113	100,0%

A tabela acima demonstra a frequência com que os entrevistados opinaram ou não quanto ao grau de concordância ou discordância acerca de cada questão levantada. O índice em que os entrevistados opinaram foi muito alto, atingindo uma média próxima de 95%, o que comprova a consistência dos resultados mostrados abaixo.

Tabela 32 - O Governo Municipal na percepção do entrevistado.

	Frequência	Nota Mínima	Nota Máxima	Média	Desvio Padrão	Variância
1) Comunica-se e divulga seus programas/obras/ações e realizações à comunidade.	108	0	10	4,38	1,99	3,957
2) Realiza muitas obras públicas e programas sociais à comunidade	108	0	9	4,31	2,03	4,139
3) Preocupa-se em solucionar os problemas da comunidade	107	0	9	3,87	2,24	5,039
4) É transparente em suas ações	102	0	8	2,99	2,2	4,841
5) É participativo, dialogando com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades), descobrindo suas necessidades e tomando decisões com base neste diálogo	105	0	9	3,32	2,48	6,163
6) Consegue ter um bom desempenho na execução dos serviços públicos	109	0	10	4,21	2,33	5,446

7) Consegue exercer bons controles dos bens e recursos públicos, evitando o desperdício, as falhas e a corrupção	108	0	8	2,82	2,18	4,744
8) Está no caminho certo	113	0	10	4,05	2,71	7,319
9) De forma geral, que nota você daria ao governo municipal, de 0 à 10, em relação aos serviços públicos prestados (educação, saúde, assistência social, obras públicas, ruas, iluminação, e todas outras de competência do município).	113	0	11	5,19	2,32	5,403

Esta tabela talvez seja uma das principais de todo o processo de análise, pois trata-se da imagem do Governo Municipal frente à população eldoradense, usuárias ou não dos serviços públicos locais. Foram nove questões que tratam de forma ampla os mais variados aspectos da gestão pública.

Para melhor compreensão da análise, cabe reafirmar que quanto mais a nota atribuída à questão for próxima de “zero”, mais o entrevistado estará discordando de que o governo esteja fazendo o que propõe a questão; de lado inverso, quanto mais próximo for a nota do número 10, mais estará concordando que o governo esteja realizando o que propõe a questão.

Percebe-se pelas médias apuradas em todas as questões que existe uma tendência à discordância dos aspectos questionados por parte dos entrevistados, visto que apenas uma questão obteve média superior a 5 pontos. Praticamente 95 % dos entrevistados opinaram quanto às questões abordadas, o que dá uma consistência maior aos resultados, conforme afirmado na tabela anterior (tabela 17).

Os desvios padrão oscilaram entre 1,99 e 2,71 com relação às médias apuradas, o que faz crer que as opiniões não foram muito concentradas em cima de uma nota, mas sim teve uma grande amplitude (variância).

Em relação à questão de n.º 1, que trata do grau de concordância ou discordância do entrevistado quanto à comunicação e divulgação do governo, obtivemos uma resposta próxima do que chamaríamos de meio-termo, isto é, a média simples entre zero e dez, com 4,38 pontos. Porém, com uma tendência à discordância entre aqueles que acham que o governo não comunica/divulga a contento suas obras e realizações.

A questão n.º 2 apresenta nota, desvio padrão e variância muito próxima da questão de n.º 1; com uma média de 4,31 pontos. Portanto, há uma tendência dos entrevistados a

discordar que o governo realize muitas obras públicas e programas sociais junto à comunidade.

Na questão de n.º 3, os entrevistados discordam, em parte, que o governo esteja preocupado em resolver os problemas da comunidade, a média foi de 3,87 pontos. Esta questão pode sugerir o envolvimento de inúmeras outras variáveis que afetam o governo como, por exemplo, a ineficiência no serviço público, a falta de políticas públicas, a seriedade dos gestores, enfim, são apenas hipóteses que podem ou não estar correlacionadas com a questão, mas que merecem uma melhor análise por parte dos gestores.

Na questão n.º 4, os entrevistados também discordam que o governo seja transparente em suas ações, atribuindo uma média de 2,99 pontos, o que sugere uma discordância quase total. Esta informação é de grande importância para os gestores, apresentando uma grande preocupação dos cidadãos quanto à transparência nos atos do governo. É natural tal avaliação, visto o problema nacional quanto ao quesito transparência, mas caberá aos gestores tentarem reverter este quadro, sob pena de um ônus político prejudicial.

Na questão de n.º 5, que trata da participação do governo junto às entidades, associações, vereadores e comunidade em geral, novamente os entrevistados tendem a discordar de que este seja participativo, atribuindo-lhe uma média de 2,32 pontos. É importante analisarmos esta questão sob o aspecto da participação popular, que tem sido uma das grandes estratégias dos governos, mas para Eldorado do Sul, sob a ótica do cidadão, não tem ocorrido.

A questão n.º 6 trata do desempenho do governo municipal na execução dos serviços públicos, e está relacionado diretamente à questão da eficiência. A média obtida a partir da opinião dos entrevistados foi de 4,32 pontos, que, embora próximo da média simples (5 pontos), teve tendência à discordância.

Com base na média acima, percebemos que os cidadãos não estão satisfeitos com o desempenho na execução dos serviços públicos, acreditando que ele seja, de certa forma, ineficiente. Sabemos que na administração pública, no formato que ainda prepondera na maioria dos governos municipais - que privilegiam a burocracia, o controle nos meios e o excesso de procedimentos e papéis - torna-se difícil obter médias próximas de 10. Porém,

a questão para tentar reverter estes quadros, é, primeiramente, uma mudança cultural nas gestões públicas, qualificando e avaliando os serviços públicos e seus profissionais, além, é claro, do uso eficiente das tecnologias disponíveis. Tais atitudes tendem a melhorar significativamente o grau de satisfação da comunidade.

A questão n.º 7 tem uma correlação direta com a questão n.º 3, evidenciada pelas médias obtidas; na questão de n.º 3 tratamos da transparência do governo enquanto na questão n.º 7 abordamos o controle do governo para evitar desperdícios, falhas e corrupções. A média obtida na questão n.º 7 ficou em 2,42 pontos, o que demonstra quase uma total discordância quanto à capacidade do governo em exercer bons controles. Embora, talvez, esta opinião não se reflita na prática junto a gestão municipal local, é a percepção dos cidadãos vistas a partir da sociedade. Caberá aos gestores providenciar melhor análise dos motivos que levam a estas percepções, tentando aumentar seus controles, se for o caso, ou revertendo junto à sociedade esta imagem negativa.

A questão n.º 8 é bem ampla e objetiva, questionando o entrevistado sobre o governo municipal: se este está no caminho certo, cumprindo os objetivos que permeiam a gestão pública de uma forma geral. Obtivemos uma média de 4,05 pontos, que não é baixa, mas com tendência à discordância. Esta questão é uma das mais importantes, pois é uma percepção ligada à eficácia do governo, a sua finalidade como poder promotor de desenvolvimento da sociedade local. E, sob este aspecto, mais uma vez, a comunidade vê com certa desconfiança e descrédito.

Enquanto as questões anteriores, exceto a de número 8, tratavam de assuntos mais específicos da gestão pública, a questão de número 9 trata da avaliação final do entrevistado acerca dos serviços públicos de uma forma geral, ofertados pela municipalidade. Neste sentido, a média apresentada foi a maior entre as nove apontadas, com 5,19 pontos; esta média tendência, ao contrário das outras, a concordância, embora muito próxima do meio termo.

4.2. – Análise final

A seguir, 6 tabelas serão apresentadas fazendo um resumo dos principais pontos de satisfação ou insatisfação, os principais problemas e reclamações levantadas na pesquisa:

a) Pontos com maior satisfação dos usuários

Tabela 33 – Pontos com maior satisfação dos usuários nos diversos serviços públicos do município

Área	Satisfações dos usuários	Nível de Satisfação
Educação	Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	7,6
	Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	7,5
	Professores capacitados / qualificados para ensinar	7,4
	Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado	7,3
Saúde	Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.	8,0
	Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)	6,3
	Competência dos médicos /enfermeiros em resolver o problema do doente	6,0
	Conforto das instalações e sala de espera	5,8
	Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário	5,5
Obras viárias e Serviços públicos	Manutenção de ruas e avenidas (tampando buracos, pavimentando, remendando)	5,7
	Sinalização de Trânsito (placas, sinalizações para veículos, faixas de segurança, outros)	5,7
	Sinalização das ruas (pintura de meio fio, canteiros, faixa do meio)	5,3
Assistência Social	Qualidade do atendimento	5,4
	Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	5,3
	Cordialidade / simpatia no atendimento	5,3

Imagem do Governo	Comunica-se e divulga seus programas/obras/ações e realizações à comunidade.	4,4
	Realiza muitas obras públicas e programas sociais à comunidade	4,3
	Consegue ter um bom desempenho na execução dos serviços públicos	4,2

b) Pontos com maior insatisfação dos usuários

Tabela 34 - Pontos de maior insatisfação dos usuários nos diversos serviços públicos do município

Área	Insatisfações dos usuários	Nível de Satisfação
Educação	Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	5,3
	Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	5,7
	Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).	5,8
	Áreas de recreação e prática de esportes	5,9
Saúde	Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde	3,1
	Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde	3,1
	Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico	3,5
	Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde	3,7
	Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem	4,2
Obras viárias e Serviços públicos	Conservação dos bueiros de esgoto	3,6
	Funcionamento rede de esgoto	4,3
	Iluminação pública (lâmpadas em postes nas ruas)	4,3
Assistência Social	Programas de geração de emprego e renda	2,9

Imagem do Governo	Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	2,9
	Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	4,0
	Consegue exercer bons controles dos bens e recursos públicos, evitando o desperdício, as falhas e a corrupção	2,8
	É transparente em suas ações	2,9
	É participativo, dialogando com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades), descobrindo suas necessidades e tomando decisões com base neste diálogo	3,3
	Preocupa-se em solucionar os problemas da comunidade	3,9

As áreas de educação municipal e saúde pública tiveram, no processo de coleta de dados, questões específicas que perguntavam, diretamente, quais os principais pontos fortes e fracos, ofertando algumas alternativas. Da mesma forma, foram perguntados quais seriam os principais problemas de Eldorado do Sul, de forma estimulada, isto é, ofertando alternativas; na questão aberta aos usuários, para observações finais, os mesmos reclamaram de muitas áreas, que serão mostrados abaixo:

c) Pontos fortes da Educação Municipal e Saúde Pública do município

Tabela 35 - Principais pontos fortes da educação municipal e saúde pública

Área	Pontos fortes	Percentual
Educação	Merenda Escolar	21,9 %
	Remuneração do Professor	17,5 %
	Qualificação do Professor	17,5 %
Saúde	Infra-Estrutura dos Postos de Saúde	21,5 %
	Ambulâncias	21,0 %
	Higiene e Limpeza das Instalações	15,5 %

d) Pontos fracos da Educação Municipal e Saúde Pública do município

Tabela 36 - Principais pontos fracos da educação municipal e saúde pública

Área	Pontos fracos	Percentual
Educação	Segurança dentro das escolas	22,7 %
	Qualidade do Ensino Municipal	20,7 %
	Material doado pela Prefeitura	16,7 %
Saúde	Marcação de consultas	23,0 %
	Atendimento dos recepcionistas	16,5 %
	Rapidez no Atendimento	16,0 %

e) Principais problemas de Eldorado do Sul

Tabela 37 - Principais problemas de Eldorado do Sul segundo os entrevistados

Principais problemas	Percentual
Desemprego	29,5 %
Segurança pública	26,8 %
Drogas	13,4 %
Habitação	9,8 %
Saúde Pública	9,4 %
Infra-estrutura e saneamento básico	6,25 %
Falta de Programas sociais aos carentes	2,7 %
Educação escolar	1,8 %
Outros	0,5 %
Total	100 %

f) Principais reclamações (questão aberta)

Tabela 42 - Principais reclamações dos entrevistados em questão aberta relacionadas com:

Principais reclamações na área de:	Frequência
Infra-estrutura (limpeza das ruas com 3 apontamentos, enchente com 4, saneamento básico com 3, canalização de esgotos com 3, pavimentação de ruas e avenidas com 7, sinalização com 1 e limpeza de boeiros com 3)	24
Segurança pública	13
Saúde pública (10 nas questões de atendimento, 2 na falta de um hospital, 1 com relação à marcação de consultas)	13
Iluminação pública	12
Falta de emprego	7

4.2.1 - Imagem do governo municipal

O primeiro ponto a ser abordado, ainda que seja o último na parte de análise, é referente à imagem do governo perante aos cidadãos, usuários ou não. A comunidade está insatisfeita com questões que tratam da imagem do governo municipal, achando que o mesmo está pecando em muitos pontos. É verdade que alguns destes pontos têm tendência à satisfação, entretanto, em sua maioria, os cidadãos estão insatisfeitos. Isto demonstra que é hora de o governo rever seus atos, seus planos e planejamento; procurando dialogar com a comunidade e buscar alternativas, devendo identificar as principais carências apontadas na pesquisa, e também as carências internas (leiam-se falhas, ineficiências, desperdícios, desvios administrativos).

O governo deve preocupar-se principalmente com as questões 4 e 7 que tratam respectivamente sobre **transparência e controle**. Ambas tiveram média de satisfação muito baixa: 2,99 e 2,82 pontos. Comparadas com as outras variáveis estiveram bem abaixo demonstrando que os cidadãos discordam quase totalmente, que o governo seja transparente e exerça bons controles sobre seus bens e recursos.

É importante que o governo aja para inverter esta discordância; tornando mais acessíveis os planos de ações, os propósitos, as informações públicas, as tomadas de decisões, o diálogo acerca dos assuntos diretamente ligados à comunidade, realizando

prestações de contas, reunindo entidades locais, publicando balanços em jornais locais, utilizando os canais de comunicação para aproximar o governo da comunidade, expondo e mostrando a realidade em relação aos controles, demonstrando interesse na propagação da informação e transparência nas ações.

O governo não pode ser uma caixa-preta nem tampouco apenas pensar que está fazendo a coisa certa e de forma legal, deve sim é informar e disponibilizar à sociedade todos seus passos. Não é só uma questão de transparência, é sobretudo, uma questão de tornar o cidadão um agente cada vez mais ativo e participativo no governo.

A questão n.º 8, que pergunta se o **governo municipal está no caminho certo** atinge a média de 4,05 pontos; não é uma média que se pode considerar muito baixa, ficando perto de uma situação regular. Vista de outro prisma, também não podemos achar que esteja próxima de uma situação boa, pois está mais para a discordância do que para a concordância do caminho do governo.

Os gestores devem analisar seriamente o assunto, pois a lacuna em aberto para se pensar que o governo esteja no caminho certo, a considerar uma média de 7 pontos – o que também não se poderia achar uma excelente média - é de pelo menos 3 pontos (7 – 4,05 pontos). Esta questão, embora muito direta, deixa implícito uma série de outros questionamentos que rondam o pensamento dos cidadãos, tais como: até aonde vai a competência do governo? até onde os gestores estão preocupados com as questões sociais? até aonde as atitudes e ações do governo estão sendo eficazes?

A questão n.º 1, que trata sobre **divulgação e comunicação do governo** junto a sociedade (média de 4,38 pontos), talvez seja um fator que contribua para que as outras questões tenham baixas médias. A exemplo disto é a própria transparência que, no momento em que o governo possa dar maior publicidade para seus atos, tenderá a reduzir o nível de desconfiança da sociedade em relação a este assunto, aumentando, assim, sua satisfação.

A questão que trata sobre a **preocupação do governo em resolver os problemas da sociedade** é também vista com discordância (média de 3,87 pontos). O governo deve mostrar à sociedade um maior interesse em resolver problemas ou, tentar mostrar que, ainda que essa seja a percepção, o governo está se esforçando e buscando soluções. Uma informação importante é que o governo possa ter algumas – ou muitas - dificuldades, a

exemplo da realidade brasileira, em resolver todos os problemas sociais que, diga-se de passagem, aumentam cotidianamente. Porém, ele deve demonstrar que apesar destas dificuldades, a preocupação é real; caso contrário, sabemos o que pensa a comunidade sobre o assunto.

Com relação ao **desempenho do governo em executar as obras com eficiência** (média de 4,21 pontos), **realização de obras e programas sociais** (média de 4,31 pontos), mesmo sendo umas das maiores médias na questão de imagem do governo, apresenta tendência à discordância.

A questão n.º 9, que pergunta sobre a nota que daria o cidadão ao governo municipal, observada todas áreas da administração municipal (saúde, educação, assistência social, obras públicas, iluminação pública), apresentou a maior média de todas as oito questões anteriores com 5,19 pontos. Os cidadãos informaram estar razoavelmente satisfeitos com o governo municipal, com tendência, ainda que leve, à satisfação.

Não é difícil deduzir o porquê da média de 5,19 pontos, pois o enfoque é no governo municipal, considerando suas áreas de atuação, isto é, foge das questões anteriores, dando espaço aos serviços públicos do que propriamente a imagem do governo. Se, ao analisarmos as áreas estudadas na pesquisa como educação, saúde, assistência social e obras públicas, perceberemos que a questão ora apresentada está com média próxima das áreas acima citadas, onde educação aparece com 6,8 pontos de média, saúde com 5,07, assistência social com 5,3 e obras públicas com 5,58 pontos.

Estas análises acima nos levam a pensar que os serviços públicos estão com tendências à satisfação, com médias razoáveis e até boas no caso da educação; porém, a imagem do governo não acompanha estas médias, ficando, ao contrário, com tendência à insatisfação. Como está, será muito difícil ao governo municipal manter suas propostas por mais uma gestão, se não reverter a imagem negativa em questões fundamentais; sabe-se, porém, que muitos outros fatores envolvem esta sucessão de governo, mas que, certamente, podia ser mais tranqüila à medida que a imagem do governo fosse mais positiva.

Portanto, a imagem do governo, de uma forma geral, é assunto muito importante para o controle da gestão pública; controle este que não visa apenas a procedimentos, formas, normas e regulamentos (que serão melhor controlados por outros instrumentos), mas o controle dos resultados que pretende qualquer governo; que é a promoção de

políticas públicas, de desenvolvimento, de satisfação social, de credibilidade, de sucessão governamental, enfim, controle de uma estrutura que dará (ou não) uma maior credibilidade e governança junto à população local. Toda razão de ser de um governo é a satisfação de seus cidadãos; usuários ou não, por meio de políticas públicas. A medida que se levantam informações e os resultados desta satisfação coletiva são baixos ou regulares é porque a gestão pública precisa rever planos e metas e preocupar-se seriamente no realinhamento de suas propostas.

4.2.2. - Educação

A área educacional, entre todas outras pesquisadas, é a que melhor satisfação obteve junto à sociedade, chegando ao nível de satisfação de 6,7 pontos de média. Não é uma excelente média, mas boa, considerando o que se presencia através dos meios de comunicação, em nível de ensino público brasileiro.

Questões que tratam sobre a **capacidade da escola em informar aos pais sobre o andamento dos filhos** obteve média de 7,6 pontos, **merenda escolar**, média de 7,5 pontos, **professores qualificados**, média de 7,4 pontos, apresentam as maiores médias e são sinalizadas pelos usuários como “muito satisfatório”. São questões importantes e devem, tanto quanto possível, ir avançando cada vez mais.

Entretanto, os quesitos **informática nas escolas**, **ajuda da educação com materiais didáticos** (cadernos, lápis, caneta, folhas, outros), são os que apresentam as menores médias. Porém, estas encontram-se muito próximas das demais questões; a variância no tópico educação é razoavelmente pequena se comparada com as outras áreas, isto é, existe um maior consenso acerca dos níveis de satisfação dos usuários.

O governo deve procurar dar uma atenção especial ao uso de tecnologias (computadores e *softwares* pedagógicos) dentro das escolas; constata-se que o uso da informática e da *internet*, de forma planejada, organizada e didática, contribui para o desenvolvimento do aluno, preparando-o melhor para os desafios da sociedade, em especial ao mercado de trabalho, para o qual estarão se encaminhando nos próximos anos.

Importante destacar que embora as médias da área educacional tenham sido relativamente boas, se comparada com o que os usuários julgam desejado em cada uma das questões, ainda é pouco, existindo uma lacuna (*gap*) de aproximadamente 2 pontos. Estes 2 pontos entre a satisfação do usuário e o que ele julga desejável, é justamente o espaço que o governo deve procurar preencher para ter quase que a satisfação plena dos usuários. Esta lacuna poderia ainda ser maior que 2 pontos, se imaginarmos um nível de satisfação total (10 pontos), que seria o sonho de qualquer governo e cidadão. Poderia ainda se pensar que chega ser um exagero atingir tais níveis de satisfação, em se tratando de serviços públicos; porém, em analogia com a área educacional da iniciativa privada, a escola que oferecer médias de 6 ou 7 pontos, poderá perder seus alunos para outras instituições de ensino privadas com melhor qualidade. O que se pretende dizer é que a meta dos governos devem ser pensada em resultados, isto é, aumentar sim o nível de satisfação dos usuários, apesar dos problemas econômicos que afligem a todos – não só a administração pública, no objetivo simples de estar de igual para igual com o que se tem de melhor em educação. O governo deve ser empreendedor sim, e visar iniciativas que resultem em satisfação e desenvolvimento. O *benchmarking* é, portanto, o que se tem de melhor, isto é, as melhores escolas são a referência da educação.

4.2.2.1. - Pontos fortes da educação municipal

Os **pontos considerados mais fortes** da educação municipal de Eldorado do Sul são: **merenda escolar** - 43,75 %; em segundo a **remuneração dos professores** e a **qualificação** dos mesmos - 35%. Lembrando, novamente, que o questionário que tratava sobre pontos fortes e fracos solicitava que fossem apontadas duas alternativas, por isso, os percentuais somados dão mais do que 100 %.

São muito importantes estes três pontos considerados fortes, pois são pilares fundamentais para o desenvolvimento do ensino; existe, como se pode perceber, um grande incentivo à qualificação e remuneração do professor¹³ e com estas atitudes certamente a qualidade do ensino de Eldorado tende a melhorar. É claro que dependerá de outras questões. Todavia, o que parece problema na grande parte do Brasil, em Eldorado do Sul é

¹³ Segundo Secretaria Municipal de Educação, possui um dos melhores vencimentos do Estado do Rio Grande do Sul, tendo o piso base para o professor de menor padrão do município, para 20 horas, próximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

seu ponto forte: o professor bem remunerado, qualificado, e os alunos saudáveis (baseado na alimentação escolar).

A merenda escolar, o principal ponto forte da educação de Eldorado do Sul, segundo os usuários, é fator muito relevante, pois em um país como o Brasil, de desigualdades sociais imensas, onde o município está também inserido, faz com que o índice de evasão escolar e repetência diminuam. Para alunos com famílias mais estruturadas financeiramente, a merenda escolar talvez não seja tão primordial assim; no entanto, grande parte dos discentes eldoradenses tem dificuldades de alimentação em suas casas, devido ao baixo poder aquisitivo da família, tornando-se fundamental para o estímulo e o sucesso destes no desempenho de seus estudos. Estudar, pensar, motivar-se para ir a escola de estômago vazio certamente é um inimigo para a educação.

Uma espécie de controle que caberia a Secretaria de Educação é acompanhar a evasão escolar no ensino fundamental e as repetências, verificando se as mesmas diminuíram com a melhoria da merenda escolar; procurando os motivos que afastaram os alunos das aulas; o que provoca o baixo desempenho dos que repetiram os anos. Estes controles são fundamentais para o processo gerencial da administração pública, podendo ser atacados na origem.

4.2.2.2. - Pontos fracos da educação municipal

Por outro lado, foi também questionado quais seriam os **principais pontos fracos** da área de educação do município, destacando-se a **segurança dentro das escolas** - 45,33%, **qualidade do ensino municipal** - 41,33 %, e material didático doado pela prefeitura.

A segurança dentro das escolas, embora tenha um nível satisfatório dos usuários, é dentre as sete alternativas disponibilizadas no questionário, a vilã da educação. Fato este que não está tão isolado assim; na verdade, é o maior problema, mas vem acompanhado de perto com a qualidade do ensino.

Percebe-se que mesmo os usuários identificando a qualificação do professor e sua boa remuneração com demais atributos positivos que possam ser demonstrados na

pesquisa, dentre as sete alternativas disponíveis aos entrevistados (remuneração do professor, conservação dos prédios públicos, segurança dentro das escolas, merenda escolar, qualidade do ensino municipal, material doado pela prefeitura, qualificação dos professores), a qualidade é indicada como o segundo maior problema. Talvez se justifique tal opinião argumentando que esta qualidade não acontecerá rapidamente, e sim, dentro de um processo de mudanças culturais, de valores e conjunturas, que culminarão em uma melhor qualidade do ensino municipal em pouco tempo.

Um outro quesito que pode ser mencionado, que não se encaixa dentre os maiores pontos fortes da educação, e tampouco dentre os pontos mais fracos, ocupando uma posição intermediária, é em relação à **conservação dos prédios públicos** que se encontra na quarta posição, em meio das 7 disponíveis, como ponto forte da educação municipal. Em relação aos pontos fracos, a conservação ficou em sexto lugar dentre os mais fracos, isto é, tem 5 outros pontos fracos a frente, o que demonstra que é percebida satisfatoriamente.

4.2.3. - Saúde pública

Ao contrário da área educacional, a área de saúde pública municipal, dentre as quatro áreas abordadas, foi a que apresentou a menor média - 5,07 pontos. Porém, ainda sendo a menor média, apresenta uma tendência à satisfação dos usuários.

Mais de 68,6% dos usuários entrevistados utilizaram os serviços de saúde, nos últimos 12 meses, em mais de quatro oportunidades. Tal informação ratifica a consistência das satisfações estabelecidas, pois trata-se de conhecedores da saúde pública de Eldorado do Sul.

Considerando os postos de saúde no município, o Posto Central obteve o maior índice de frequência, com mais de 60 %, acompanhado pelo posto do loteamento popular com 26 %, o que nos faz inferir que as médias têm forte tendência nos serviços prestados nestes postos. É claro que esta informação pode ser melhor visualizada nos cruzamentos feitos subdividindo as satisfações por cada local de atendimento.

Três questões, considerando todas apontadas, apareceram como problemáticas: estando relacionadas com o **atendimento, sistema de marcação de consultas, confiança de não contrair infecções nos postos.**

O **atendimento** é, sem dúvida, um dos grandes problemas nos postos de saúde do município. Certeza de ser atendido, facilidade no atendimento, rapidez, procedimento correto e necessário, boa vontade e interesse em melhor servir aos pacientes, cordialidade, são alguns dos fatores que podem estar comprometendo o nível de satisfação dos usuários. É imprescindível que os gestores façam melhor análise neste setor, verificando o processo como um todo, se não há excessos de burocracias, se existe agilidade por parte dos servidores técnicos ou médicos, se estão preparados/qualificados para desempenhar tais funções adequadamente, se o local de atendimento realmente é propício a oferecer os serviços de saúde, se existe algo que possa distrair o paciente enquanto aguarda ser chamado, se está confortavelmente acomodado, se alguma área de todo o processo está em situação de gargalo e emperra uma melhor eficiência.

Todas as questões acima abordadas são problemas de gerenciamento e, portanto, merecem toda a atenção no controle de suas atividades, identificando os reais equívocos que comprometem a área de saúde como um todo. Muito pouco adiantará, isoladamente, algumas áreas da saúde funcionar perfeitamente bem se uma de suas “engrenagens” estiver falhando, o que fatalmente compromete toda estrutura. Pode ser, exatamente este quadro, o que esteja acontecendo com a saúde pública de Eldorado do Sul.

Quanto à **marcação de consultas**, existe uma forte insatisfação dos usuários; sabe-se que a estas marcações dependem de um órgão à parte do município, isto é, do Estado – o que gera um ônus muito grande para o município – pois a comunidade acredita que a competência para tal seja do ente municipal. É importante nesse sentido, buscar alternativas para estas consultas ou exames, que está a cargo do Estado, para que o desgaste e o atendimento das causas sociais não fique à mercê da ineficiência do órgão público. Importante também é o esclarecimento nítido à sociedade da competência do município, muito mais como agente intermediador, do que agente decisor, sob pena de criar situações inusitadas para os gestores.

Cabe apenas reforçar que as pessoas por habitarem os municípios, menor unidade da federação, fazem com que todo o peso de cobrança recaia sobre estes, com intensidade

nas câmaras de vereadores e prefeituras. Esta menção é oportuna, apenas no sentido de reforçar a idéia de que os gestores devem, e precisam viabilizar a eficiência nos serviços, sobrando mais para investimentos, reivindicando junto aos estados/União o cumprimento de suas competências, parceria/apoio através de convênios em políticas públicas, pois somente com o orçamento municipal as limitações tendem a serem muito maiores.

O outro problema apontado é quanto ao nível de satisfação dos cidadãos-usuários na **confiança de não contraírem infecções nos postos**; os usuários não estão muito confiantes nesse aspecto, demonstrando um certo receio, o que afeta diretamente a credibilidade de um local que existe para prevenir e proteger seus pacientes de outros males diferentes do que apresentavam ao chegarem nos postos de saúde.

Por outro lado, os usuários apontaram os **programas de vacinação** (de uma forma geral), **programas preventivos de saúde e competências dos profissionais das áreas médicas**, com um alto nível de satisfação.

Os programas de vacinação, por exemplo, tiveram média de 8,02 pontos (satisfação), o que demonstra um trabalho dos gestores na prevenção de doenças, principalmente entre crianças e idosos. Também os programas preventivos de saúde para a mulher, crianças, idosos e gestantes, apresentaram bom nível de satisfação - 6,28 pontos. Competência dos profissionais da área médica ficou com uma média de 5,96 de satisfação. Estes programas e a competência dos profissionais devem melhorar cada vez mais, ao passo que outros esforços devem ser despendidos para minimizar as áreas mais problemáticas.

4.2.3.1. - Pontos fortes da saúde pública municipal

Dentre as alternativas ofertadas aos usuários, os principais pontos fortes foram **infra-estrutura dos postos de saúde** - 43 %, **ambulâncias** - 42 % e **higiene e limpeza das instalações** - 31 %.

Esta informação é de vital importância, deixando claro que na questão estrutural, isto é, nas instalações e bens físicos/tangíveis da área de saúde, os usuários, dentre as alternativas ofertadas, julgam ser estes os pontos mais positivos. Porém, deixa implícito e

pode ser melhor observado junto aos pontos fracos, que as questões ligadas ao processo e relações humanas são tidas como insatisfatórias.

A atenção dos gestores em criar condições ambientais na estrutura física dos postos é muito importante para dar sustentação ao funcionamento do sistema de saúde municipal.

As ambulâncias, importantes para casos emergenciais, praticamente junto com a questão infra-estrutural, é o grande ponto forte; não passa por novidade esta informação, visto a secretaria sempre disponibilizar veículos novos, equipados, inclusive com sistemas de comunicação PABX. Porém, o fato de considerar um dos grandes pontos fortes não faz inferir satisfação total; pelo contrário, deve procurar sempre melhorar.

Um posto de saúde sem as condições básicas de higiene e limpeza é uma calamidade; segundo os usuários, em Eldorado do Sul os postos de saúde têm neste assunto um fator positivo o que faz que tenham que mantê-lo assim.

É importante, no entanto, afirmar que estes pontos fortes devem continuar; porém, urge a necessidade de equilibrar a satisfação dos usuários nas áreas mais fracas, ficando estes mais satisfeitos, e a saúde cada vez melhor. Isto é possível à medida que menos recursos serão precisos para investir nas áreas tido como pontos fortes, pois oferece condições boas, podendo ser destinados mais às questões humanas e de processos.

4.2.3.2. - Pontos fracos da saúde pública municipal

Como foi dito acima, questões ligadas ao atendimento pelos servidores públicos (médicos, enfermeiros, auxiliares e recepcionistas); marcação de consultas e rapidez no atendimento, aparecem como os pontos mais fracos da saúde municipal. O atendimento teve também um destaque na questão aberta e espontânea como um dos principais problemas do município.

Fica evidente, já mesmo nas perguntas sobre o nível de satisfação, que questões ligadas ao atendimento (rapidez, cordialidade, interesse, preparo) são, sem dúvida, o grande problema na área de saúde. A secretaria precisa verificar todas situações que possam comprometer sua eficiência no atendimento ao público; procurar checar o tempo de espera médio dos pacientes, verificando onde estão os gargalos. Mais comentários sobre

o atendimento fazem-se desnecessários, já mencionados anteriormente. Entretanto, necessita-se, mais uma vez, informar que o atendimento é apenas a “ponta do iceberg” do problema, tendo causas muitas vezes ligadas à falta de profissionais, a sistemas de informática ineficazes, excesso de burocracia, ineficiência de servidores, entre outras. Quanto à rapidez no atendimento, já foi mencionado sobre as causas que poderiam gerar a morosidade no atendimento.

Marcação de consultas é também uma das grandes problemáticas; as pessoas chegam a esperar meses para serem atendidas, em especialidades não cobertas pelo município, onde o Estado agenda as consultas, sendo a saúde local uma intermediária. Nesse sentido, importante buscar soluções e informar a sociedade da tramitação.

A saúde pública de Eldorado do Sul apresenta médias razoáveis; muitas com tendência à insatisfação, a maioria à satisfação. Ou seja, dificilmente encontrar-se-á, a julgar a realidade da saúde pública brasileira e em especial aos municípios, médias, ainda que baixas, satisfatórias. Porém, como foi dito anteriormente, o ponto de referência não pode ser o que se tem de pior, ou mesmo o que são a maioria dos municípios, e sim, buscar acompanhar o que de melhor os municípios estão fazendo na área de saúde, trazendo para Eldorado do Sul programas que poderiam, nas devidas proporções, serem implantados.

Outra questão importante que os gestores deverão levar em consideração é que, antes mesmo de pensar em construir novas estruturas, se estas não tornarão mais precárias as questões de gerenciamento – que se diga novamente as mais problemáticas.

4.2.4. - Assistência Social

A área de assistência social possui um número menor de usuários que opinaram em relação ao total da amostra, o que justifica-se também pelo segmento que atende: próximo de 2.000 famílias, o que não ultrapassaria mais do que 6 mil pessoas em relação a população composta por 18.242 pessoas¹⁴.

Da mesma forma que a área de saúde, o nível de satisfação é regular, com leve tendência à satisfação. Porém, a considerar o nível desejado pelos usuários, existe uma

¹⁴ população definida conforme zona urbana menos o bairro picada.

lacuna de 4 pontos, o que sugere uma difícil missão ao governo para aumentar a satisfação da comunidade a estes padrões.

Duas questões tiveram um destaque maior em relação às outras, de forma negativa. Enquanto praticamente todas questões variaram entre 4,5 e 5,4 pontos, as relacionadas com **programas de geração de emprego e renda** com 2,93 pontos e **capacitação / qualificação de jovens e adultos para o mercado de trabalho** com 2,94 pontos, demonstraram quase que uma insatisfação total nestes quesitos.

Estas duas áreas são, atualmente, um dos maiores problemas de nosso país e também de Eldorado do Sul. Poderia se dizer que as pessoas estão vendo uma certa incapacidade – ou despreocupação do governo municipal nas questões que envolvem geração de emprego e renda e qualificação de jovens e adultos. Sabe-se que a geração de emprego e renda depende principalmente do cenário econômico e que o município pode ajudar a promover uma condição melhor buscando alternativas; pois é justamente neste aspecto que o governo deve procurar ver se está buscando opções, análises e estudos para promover a inserção das pessoas menos favorecidas no mercado de trabalho, incentivando ao emprego ou como pequenos empreendedores.

Uma dessas alternativas para inserção das pessoas ao mercado de trabalho passa pelo segundo ponto de insatisfação dos usuários que é a capacitação e qualificação de jovens e adultos. Fica evidente a insatisfação nesta área, o que traz uma certa preocupação. Enquanto os programas sociais existentes no município, na área da gestante, do idoso, do deficiente, são programas que, embora necessários, mais reativos a uma problemática social. Já programas de geração de emprego e renda e também de capacitação profissional são mais pró-ativos e os melhores caminhos para não precisar, no futuro, maiores investimentos na área social.

Ao contrário do que muito se pensa, quanto mais se investe na área de assistência social, não é sinônimo de progresso, pois pode-se sugerir duas coisas: 1) que existindo uma demanda desassistida da sociedade, o governo procurará ampará-las; ou, 2) que o município está inchando, não está empregando, não está gerando emprego e renda, está cada vez com maior número de excluídos, que as classes menos favorecidas estão aumentando, enfim, a cada ano a necessidade maior de investimentos para atender esta

área, sobrando muito menos para concentrar recursos em outras áreas correlatas como saúde e educação, por exemplo.

É importante os gestores observarem se a área de assistencial social está criando condições para a inserção das pessoas ao mercado de trabalho e consumo, ou se está apenas mantendo o *status quo* e acomodando seus cidadãos menos favorecidos.

Por fim, percebe-se que os pontos de maior satisfação são relacionados com questões administrativas, como o atendimento; porém, nos programas sociais, uma das principais razões da existência da secretaria, a satisfação aparece com médias bem menores.

4.2.5. - Obras viárias e serviços públicos

Apresentou também um nível razoável de satisfação com 5,58 pontos na satisfação geral. Dentre os mais baixos níveis, encontram-se a **conservação de bueiros de esgoto** com 3,6 pontos, **funcionamento da rede de esgoto** com 4,29 pontos e **iluminação pública** com 4,33 pontos. Todos tendo, também, forte reclamação na questão aberta e espontânea aos entrevistados, ou seja, foi uma das mais lembradas como os principais problemas.

Com base nestes três pontos de insatisfação, um destaque especial à questão da **rede de esgoto**, pois os bueiros e o funcionamento da rede são assuntos relacionados; quando existe uma insatisfação da sociedade nesta questão é porque algumas coisas poderiam estar acontecendo: enchentes, mal cheiro, proliferação de ratos e outros animais, entupimentos nas residências afetados pela rede de esgoto pública, caixas dos bueiros quebradas, sujas, canos quebrados, entre outros fatores.

Para ser apontado como principal problema, sendo esta parte um assunto não tão perceptível pela sociedade, pois está abaixo da terra, é porque a rede de esgoto do município está com sérios problemas, devendo, para o bem da sociedade e sua satisfação, serem tomadas medidas que possam identificar estes problemas e suas conseqüências, tentando solucioná-las.

A **iluminação pública** também é apontada com certo nível de insatisfação, talvez não tão grave quanto a rede de esgoto, mas algo não está deixando a sociedade satisfeita.

Baixa potência e luminosidade, falta de expansão da rede elétrica, quedas de luz, lâmpadas queimadas, manutenção preventiva e reativa morosa (tempo de troca), entre outras medidas, tendem a ser as razões para tal insatisfação.

Por outro lado, questões relacionadas com **sinalização de trânsito, sinalização das ruas e manutenção das vias públicas**, aparecem com um pouco mais de satisfação, não ultrapassando, porém, mais do que 5,7 pontos.

4.2.6. - Principais problemas de Eldorado do Sul

Para responder a pergunta sobre os principais problemas de Eldorado do Sul, foram oferecidos aos entrevistados 9 alternativas, com os seguintes resultados: **desemprego** com 29,47 %, seguido de **segurança pública** com 26,79 %, **habitação** com 9,82 %, **saúde pública** com 9,38 %, **infra-estrutura** com 6,25 %, **falta de programas sociais aos carentes** com 2,68 %, educação escolar com 1,79 %, outros com 0,45 %.

Não seria difícil supor quais os principais problemas do município, antes mesmo da pesquisa feita, pois se acreditava que seriam os mesmos de nosso país, mas que até então eram meras suposições. As questões que derivam do cenário econômico, que esteja ligada diretamente a produção e consumo, são os principais problemas; é o caso do desemprego e segurança pública.

O país todo sofre com uma recessão econômica. O país não crescerá mais do que 1% em seu PIB em 2003; com isso, uma série de conseqüências ocorre. A própria teoria macroeconômica explica a reação em cadeia de uma situação como esta. Porém, não se precisa conhecer muito sobre o assunto para perceber que, não havendo venda, não há consumo; não havendo consumo, não há produção; não havendo produção, não há emprego; é um verdadeiro *looping*, pois não havendo emprego não há consumo, e assim sucessivamente; não havendo emprego, consumo, produção, logo a criminalidade aumenta, o custo social aumenta, a situação de desigualdade e exclusão social aumentam, os problemas de saúde pública – devido à incapacidade de se prevenir por falta de recursos, também aumentam; enfim, os custos e os gastos com políticas públicas reativas são cada vez maiores, o que compromete os investimentos em áreas de desenvolvimento.

Com base no parágrafo acima, sugere-se aos gestores que façam uma análise no sentido de concentrar esforços em programas que possam desenvolver o comércio local (embora as dificuldades de estar muito próximo da Capital e competir com empresas e mercado de maior porte), atrair empresas (pequenas, médias ou grandes), capacitar cidadãos, fortalecer cada vez mais a área educacional, reduzir os custos da própria administração pública tornando-a eficiente e com qualidade, explorar os segmentos do município que possam atrair investimentos externos, entre outras medidas que procurem minimizar, ao longo do tempo, a necessidade de altos investimentos em políticas públicas meramente reativas. Com isso, não só poderá aumentar a base de arrecadação do município, como também seu poder de investir em programas que possam oferecer o desenvolvimento das pessoas e do município de uma forma geral.

É relevante dizer que na questão aberta de observações finais dos entrevistados as críticas que mais apareceram foram ligadas à infra-estrutura do município, correlacionadas com limpeza, rede de esgoto, saneamento básico, atendimento na área de saúde, segurança, iluminação pública e desemprego. É uma questão aberta e espontânea, merecendo uma atenção dos gestores.

5 – CONCLUSÕES

O governo não recebe da sociedade uma satisfação considerada boa, tendo médias apenas razoáveis. Poucas são as questões que atingem, em qualquer área, médias maiores do que 7 pontos – o que poderíamos chamar, se fossem, de uma boa média; mas também, poucas são as questões que baixam dos 3,5 pontos – o que poderia chamar, se fossem, um governo muito ruim. Assim, a maioria das médias oscilou entre 4,5 e 6 pontos, para um total de 10 pontos.

Independentemente do nível de satisfação ou insatisfação dos usuários, com base na sua condição econômica, comparada ou não com outros municípios, ou com índices nacionais e internacionais, o que seria muito importante, a pesquisa realizada deixa muito claro quais são, sob os aspectos apontados, os principais problemas e pontos fortes do município.

Sob este enfoque, o governo municipal, terá a oportunidade de destinar uma melhor atenção em algumas áreas em detrimento de outras, o que poderá lhe dar uma condição mais estratégica de atuação e controle.

Conforme análise da pesquisa, a imagem do governo nas questões levantadas é o grande problema que os gestores devem reavaliar, pois apresentam médias muito baixas. Os entrevistados demonstram, através das médias apresentadas, que tendem a discordar que o governo seja eficiente, transparente, que exerça bons controles, que seja participativo, enfim, fatores importantes para dar sustentação ao governo municipal.

Sugere-se uma análise mais apurada dos processos gerenciais e dos procedimentos da administração pública, não só nas questões técnico-administrativas, mas também com relação aos programas sociais à coletividade; verificar se os programas estão tendo eficácia em solucionar os problemas sociais correlatos e inerentes ao governo municipal.

Nos serviços públicos relacionados, deve haver uma maior preocupação com as questões ligadas a saúde pública, programas sociais de inclusão, infra-estrutura com ênfase na rede de esgoto e iluminação pública, além das questões ligadas a segurança pública, drogas e desemprego.

Estas áreas mencionadas são diretamente interligadas, o que nos leva a deduzir que os problemas de infra-estrutura, por exemplo, levam naturalmente a problemas de saúde pública; da mesma forma, os problemas de vulnerabilidade social, se não enfrentadas por processos sociais de inclusão, tendem a aumentar e causar também maiores demandas em saúde e assistência social.

É importante a gestão pública mapear as principais áreas de carência, identificar os principais problemas na estrutura dos serviços públicos e suas demandas para que, em conjunto, possam estabelecer estratégias de combate e minimização de problemas.

Tais questionamentos estão ligados a questões de planejamento, o que é muito importante em se tratando de políticas públicas; porém, uma vez estabelecido, o processo de acompanhamento, controle e correção de rumos, são fundamentais para se atingi-lo.

O controle da gestão pública sugerido é baseado nos resultados que os programas de governo estão tendo acerca dos serviços públicos abrangidos pelo presente estudo, tendo como sinalizadores os níveis de satisfação dos usuários, aliados, é claro, com outros instrumentos de controle. O que se pode esperar é que a partir da opinião dos usuários, que podem até estar, ou não, pouco distorcida da realidade em algumas questões observadas, que os gestores façam um melhor acompanhamento das áreas mais problemáticas, realizando os devidos cruzamentos de dados e, na medida do possível e desejável, adotar ações de correção.

A consciência a cerca da satisfação dos seus cidadãos deve ser o objetivo de qualquer gestor público. Geralmente se faz associações que os contribuintes, além de usuários, são os clientes ou consumidores; na verdade, se serve a analogia são os “patrões” ou os “acionistas”; e como tal, precisam, merecem e devem receber o devido retorno de seus investimentos (leia-se pagamentos de tributos) por meio do lucro (leia-se serviços) altamente qualificados.

A gestão pública, em suma, deve tanto quanto possível, acompanhar a satisfação dos usuários procurando melhorar, cada vez mais, os serviços públicos oferecidos, tendo como foco a promoção do bem-estar, e a pesquisa de satisfação como um grande instrumento para o apoio a tomada de decisão em busca destes objetivos.

As pesquisas de opinião pública devem estar entre as ações cotidianas da administração pública, mensurando, avaliando e identificando os principais problemas, carências e situações adversas para que, a partir das análises realizadas, possa-se estabelecer ações.

Ao mesmo tempo que as pesquisas de opinião são importantes para análise da situação e ponto de partida para o estabelecimento de metas, é relevante o mapeamento das mais diversas variáveis sociais, por pesquisas exploratórias e outras, através de dados primários ou secundários, mas que forneçam, em suma, cenários das situações que permeiam o município, tanto em seu contexto interno como externo.

É, por fim, importante que a Gestão Pública esteja alinhada entre o que se dispõe a oferecer, reconheça por meios de instrumentos de coleta/análise (a pesquisa sendo um destes) o que de fato oferece e, ainda, quais seriam os padrões aceitáveis, não só pelos usuários, mas também pelos padrões estipulados, por exemplo, pelo IBGE, ONU, institutos com notoriedade. Sendo assim, mais próximo da realidade e das necessidades públicas estarão os gestores, e a chance de sucesso, por via de consequência, tenderão a aumentar.

6 – BIBLIOGRAFIA

BOOKHOLDT, J.L. *Accounting Information Systems: Transactions Processing and Controls*. 5ª ed. Boston: Irwin/McGraw-Hill, 1999.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. **A reforma do estado nos anos 90: lógicas e mecanismos de controle**. Cadernos do MARE. Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, n. 1, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração: abordagens prescritivas e normativas da administração** / Idalberto Chiavenato. – 4 ed. – São Paulo : McGraw-Hill, Makron *Books*, 1993.

CONTROLADORIA: **agregando valor para a empresa** / organizado por Paulo Schmidt – Porto Alegre: Bookman, 2002.

EVARD, Yves. *La Satisfaction des Consommateurs: État des Recherches*. Anais do XVIIo. Enanpad, 1993, p. 59-86.

FLORES, Paulo César – Apostila de Estudos - IGAM - **Sistema de Controle Interno** – Porto Alegre, 2002.

FOLKES, Valerie S. **Consumer Reaction to Product Failure: Na Attributional**. *Journal of Consumer Research*, v.10, march 1984, p. 398-409.

FOURNIER, S. & YAO J. (1997), “**Reviving Brand Loyalty: A Reconceptualization Within the Framework of Consumer-Brand Relationships**”. *International Journal of Research in Marketing*, v. 14, (Dezembro), p. 451-72.

FUNDAÇÃO PREFEITO FARIA LIMA – CEPAM. **O município no século XXI: cenários e perspectivas**. ed. Especial. São Paulo -1999. 400 p.

GLOCK, José Osvaldo – Consultor do CETEM e do CECOP: Trabalho apresentado no IV Encontro Brasileiro de Controle Interno. Florianópolis, Novembro – 2000. www.cetem-sc.com.br

LIKERT, Rensis. **Novos Padrões de Administração**. São Paulo: Pioneira, 1971.

MARIENSE, Luiz Carlos – **Administração: Uma abordagem introdutória**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 1991.

MELLO, Celso Antonio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. - 14^o Edição – São Paulo: Malheiros Editores Ltda – 2002.

NEVES, Wanderlei Pereira das – **IV Jornada Brasileira de Controle Interno** – Florianópolis – SC, 2002.

_____, Wanderlei Pereira das – **O controle interno e a auditoria interno governamental: Diferenças fundamentais**. Disponível em www.sef.sc.gov.br. Acesso em: 12 set. 2001.

OLIVER, R. I. (1989) – “**Processing of the Satisfaction Response in Consumption: A Suggested Framework and Research Propositions**”. Journal of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction and Complaining Behavior, v. 2, p. 1-16.

_____. *Satisfaction: a Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill, 1996.

OSBORNE, David, GAEBLER, Ted. **Reinventando o governo: como o espírito empreendedor está transformando o setor público**. Brasília: MH Comunicação, 1994.

PACHECO, Regina Silvia – Presidente da Escola Nacional de Administração Pública-ENAP e professora-adjunta da Eaesp-FGV. www.enap.org.br. Acesso: 2003.

PEREIRA, Carlos Alberto. **Ambiente, empresa, gestão e eficácia**. In: CATELLI, Armando (coordenador). *Controladoria: Uma Abordagem da Gestão Econômica – GECON*. São Paulo: Atlas, 1999.

PEREIRA, Luis Carlos Bresser; Spink, Peter Kevin - **Reforma do Estado e administração pública gerencial**; tradução Carolina Andrade. – 4 Ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2001.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo – **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guias para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de casos** / Sylvia Maria Azevedo Roesch; colaboração Grace Vieira Becker, Maria Ivone de Mello. – 2. Ed. – São Paulo : Atlas, 1999.

SILVA, Pedro Gabril Kenne da Silva – IV Jornada Brasileira de Controle Interno – Florianópolis – SC, 2002. www.cetem-sc.com.br

7 - ANEXOS

r

Anexo 1 - Questionário aos cidadãos-usuários eldoradenses sobre serviços públicos do município de Eldorado do Sul

Prezado Cidadão-usuário

Este é um trabalho acadêmico, que tem o apoio do curso de mestrado em administração, da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, em parceria com a Administração Pública Municipal de Eldorado do Sul, visando medir a satisfação dos cidadãos com relação aos serviços públicos municipais e também melhorar, posteriormente, o próprio serviço público avaliado. Importante lembrar que nenhum entrevistado será identificado e será guardado em total sigilo, ficando a ser repassado à Prefeitura somente o resultado final de todas entrevistas.

Desde já, agradecemos a sua colaboração.

Instruções

Indique o grau de satisfação em cada uma das perguntas, utilizando uma escala de 0 a 10, sendo que quanto mais próximo de 0 (zero) você informar mais INSASTISFEITO estará em relação a pergunta feita; quanto mais próximo de 10 (dez) você informar mais SATISFEITO estará em relação a pergunta feita. Caso você não se sinta em condições em opinar em alguma pergunta, marque com um "X" no quadrado correspondente a opção SCO (Sem Condições de Opinar). Para cada pergunta, qual seria, de 0 a 10, o padrão de satisfação desejável em relação ao serviço público perguntado. A cada pergunta, favor informar o grau (de 0 a 10) de conhecimento que você tem, na prática, em relação ao serviço público abordado em Eldorado do Sul.

Informações:

NS: Nível de satisfação informando de 0 a 10. Quanto mais próximo de "0" (muito insatisfeito); quanto mais próximo de "10" (muito satisfeito).

SCO: Sem Condições de Opinar (não conhece o suficiente e prefere não opinar).

NSD: Qual é a nota considerada como o padrão desejável de satisfação pelo usuário para cada característica (pergunta), atribuindo um valor de "0" a "10".

NC: Nível de Conhecimento (informação) que o usuário tem em relação a cada característica (pergunta) em relação ao serviço público de Eldorado do Sul.

A - Educação municipal

1 – Tem/teve filhos nas Escolas municipais nos últimos 12 meses: a - NÃO b - SIM

2 – Qual(is) escola(s) municipal(is):

a - () David Riegel Neto - Centro

b - () David Riegel Neto - Chácara

c - () Maria Luiza Binfaré César – Cidade Verde

d - () Padre Antonio Vieira – Itaí

e - () La Hire Guerra – Sans Souci

f - () Paraná – Parque Eldorado

g - () Outro: _____

Pergunta feita ao Cidadão-Usuário	NS	SCO	NSD	NC
03 - Segurança dentro das escolas				
04- Estado de conservação e limpeza das salas de aulas				
05 - Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)				
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)				
07 - Áreas de recreação e prática de esportes				
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos				
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos				
10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças				
11 - Número de crianças por sala de aula				
12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)				
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos				
14 - Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas				
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais				
16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar				
17 - Qualidade do ensino municipal				
18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado				
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno				
20- Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)				
21 - Incentivo, das escolas, na prática de esportes				
22 - Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas				
23 - Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).				
24 - Educação preocupada em transformar alunos em cidadão				
25 - Satisfação geral com a área de educação municipal				

26 - Em sua opinião, quais são os 2 (dois) principais pontos fortes que escolas municipais de Eldorado do Sul apresentam?

- a - () Remuneração do professor
- b - () Conservação dos Prédios escolares

- c - () Segurança dentro das escolas
- d - () Merenda Escolar
- e - () Qualidade do ensino municipal
- f - () Material dado pela prefeitura
- g - () Qualificação dos professores
- h - () outro: Qual _____

27 - Em sua opinião, quais são os 2 (dois) principais pontos fracos que as escolas municipais de Eldorado do Sul apresentam?

- a - () Remuneração do professor
- b - () Conservação dos Prédios escolares
- c - () Segurança dentro das escolas
- d - () Merenda Escolar
- e - () Qualidade do ensino municipal
- f - () Material dado pela prefeitura
- g - () Qualificação dos professores
- h - () outro: Qual _____

28 - Considerando as perguntas acima e as respostas dadas por você, de uma forma geral, qual o nível de informação que você julga ter sobre a Educação de Eldorado do Sul, de “0” a “10” ?

- a - () nível de informação sobre Educação de Eldorado do Sul

B - Saúde pública municipal

29 - Utilizou serviço de Saúde municipal (consultas, atendimentos, outros) nos últimos 12 meses:

- a - NÃO
- b - SIM

30 - Se SIM, quantas vezes aproximadamente:

- a - () Até 3 vezes
- b - () 4 a 6 vezes
- c - () mais de 6 vezes

31 - Qual(is) Posto(s) de Saúde:

- a - () Posto de Saúde Central
- b - () Posto do Loteamento Popular - Pediatria
- c - () Posto de Saúde Nelson Marchezan – Parque Eldorado
- d - () Posto de Saúde da Sans Souci
- e - () Outro: _____

Pergunta feita ao cidadão-usuário	NS	SCO	NSD	NC
32 - Certeza de ser atendido no posto de saúde				
33 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista				
34 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem				
35 - Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico				
36 - Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto				
37 - Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência				
38 - Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares				
39 - Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas				
40 - Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde				
41- Capacidade dos servidores de prestar informações e dar orientações				
42 - Cumprimento do horário de consulta por parte dos Postos de Saúde				
43 - Sistema de marcação de consulta feito pelos Postos de Saúde				
44 - Informações junto aos postos através do telefone				
45 - Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário				
46 - Conforto das instalações e sala de espera				
47 - Competência dos médicos/enfermeiros em resolver o problema do doente				
48 - Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde				
49- Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.				
50 - Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados				
51 - Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)				
52 - Satisfação Geral da área de Saúde do município				

53 - Em sua opinião, quais os 2 (dois) principais pontos fortes que os Postos de Saúde do município de Eldorado do Sul apresentam?

- a - () Atendimento dos recepcionistas
- b - () Atendimento dos Médicos/enfermeiras/auxiliares
- c - () Marcação de consultas
- d - () Rapidez no Atendimento
- e - () Higiene e limpeza das instalações
- f - () Infra-estrutura dos postos
- g - () Ambulâncias
- h - () Remédios gratuitos disponíveis
- i - () Outros: _____

54 - Em sua opinião, quais os 2 (dois) principais pontos fracos que os Postos de Saúde do município de Eldorado do Sul apresentam?

- a - () Atendimento dos recepcionistas
- b - () Atendimento dos Médicos/enfermeiras/auxiliares
- c - () Marcação de consultas
- d - () Rapidez no Atendimento
- e - () Higiene e limpeza das instalações
- f - () Infra-estrutura dos postos
- g - () Ambulâncias
- h - () Remédios gratuitos disponíveis
- i - () Outros: _____

55 - Considerando as perguntas acima e as respostas dadas por você, de uma forma geral, qual o nível de informação que você julga ter sobre a área de Saúde de Eldorado do Sul, de "0" a "10"?

- a - () nível de informação sobre a área de Saúde de Eldorado do Sul

C – Obras viárias e serviços públicos

Pergunta feita ao cidadão-usuário	NS	SCO	NSD	NC
56 - Manutenção de ruas e avenidas (tampando buracos, pavimentando, remendando)				
57 - Conservação/Limpeza de ruas e avenidas (Roçar, capinar, varrer)				
58 - Conservação dos Bueiros de Esgoto				
59 - Sinalização das ruas (pintura de meio fio, canteiros, faixa do meio)				
60 - Sinalização de Trânsito (placas, sinalizações para veículos, faixas de segurança, outros).				
61 - Canalização de Valos				

62 - Iluminação Pública (Lâmpadas em Postes nas ruas)			
63 - Funcionamento Rede de Esgoto			
64 - Satisfação geral com as obras viárias e serviços públicos			

65 - Considerando as perguntas acima e as respostas dadas por você, de uma forma geral, qual o nível de informação que você julga ter sobre as Obras viárias e Serviços Públicos de Eldorado do Sul, de “0” a “10”?

a - () nível de informação sobre a área de Obras de Eldorado do Sul

D – Assistência e serviço social

66 - Utilizou algum serviço ou participou de algum programa de Assistência Social do município nos últimos 12 meses: a - NÃO b - SIM

67 - Se SIM, quantas vezes aproximadamente:

a - () Até 3 vezes

b - () 4 a 6 vezes

c - () mais de 6 vezes

Pergunta feita ao cidadão-usuário	NS	SCO	NSD	NC
68 - Facilidade e Rapidez no Atendimento				
69 - Cordialidade / simpatia no Atendimento				
70 - Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado				
71 - Organização do Atendimento / recepção				
72 - Qualidade do Atendimento				
73 - Transparência nos critérios de seleção de beneficiários				
74 - Programas de moradia/habitação as famílias de baixa renda.				
75 - Programas de geração de emprego e renda				
76 - Programa de ajuda aos Idosos de baixa renda				
77 - Programa de inclusão social as famílias carentes (melhores condições de vida)				
78 - Programas de capacitação/qualificação a jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho.				
79 - Programas de Orientação social aos carentes (prevenção ao uso drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)				
80 - Programas de auxílio aos deficientes físicos carentes				
81 - Programas de auxílio as Gestantes carentes				
82 - Programas de auxílio ao menor abandonado				
83 - Satisfação geral com o serviço social do município				

84 - Considerando as perguntas acima e as respostas dadas por você, de uma forma geral, qual o

nível de informação que você julga ter sobre a área de Assistência Social do município de Eldorado do Sul, de “0” a “10”?

a - () nível de informação sobre a área de Assistência Social de Eldorado do Sul

E - GESTÃO

Indique o grau de concordância em cada uma das perguntas, utilizando uma escala de 0 a 10, sendo que quanto mais próximo de 0 (zero) você informar mais estará DISCORDANDO com a pergunta feita; quanto mais próximo de 10 (dez) você informar mais estará CONCORDANDO com a pergunta feita. Caso você não se sinta em condições em opinar em alguma pergunta, marque com um “X” no quadrado correspondente a opção SCO (Sem Condições de Opinar).

Em relação ao governo municipal, você acha que:

85 - Comunica-se e divulga seus programas/obras/ações e realizações à comunidade	Discordo Totalmente	Concordo Totalmente	SCO
	0 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10	
86 - Realiza muitas obras públicas e programas sociais à comunidade	Discordo Totalmente	Concordo Totalmente	
	0 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10	
87 - Preocupa-se em solucionar os problemas da comunidade	Discordo Totalmente	Concordo Totalmente	
	0 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10	
88 - É transparente em suas ações	Discordo Totalmente	Concordo Totalmente	
	0 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10	
89 - É participativo, dialogando com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades), descobrindo suas necessidades e tomando decisões com base neste diálogo.	Discordo Totalmente	Concordo Totalmente	
	0 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10	
90 - Consegue ter um bom desempenho na execução dos serviços públicos	Discordo Totalmente	Concordo Totalmente	
	0 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10	
91 - Consegue exercer bons controles dos bens e recursos públicos, evitando o desperdícios, as falhas e a corrupção	Discordo Totalmente	Concordo Totalmente	
	0 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10	
92 - Está no caminho certo para o desenvolvimento do município	Discordo Totalmente	Concordo Totalmente	
	0 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10	

93 - De forma geral, quais são os dois principais problemas que Eldorado do Sul enfrenta:

a - () Segurança

b - () Habitação

- c - () Desemprego
 - d - () Drogas
 - e - () Saúde pública
 - f - () Educação escolar
 - g - () Falta de programas sociais aos carentes
 - h - () Infra-estrutura e saneamento básico
 - i - Outros:
-

94 - De forma geral, que nota você daria ao governo municipal, de 0 a 10, em relação aos serviços públicos prestados (educação, saúde, assistência social, obras públicas, ruas, iluminação, e todas outras de competência do município)

- a - () Avaliação geral do governo municipal

Observações finais (sugestões, reclamações, elogios, críticas): _____

F - Caracterização da Amostra

Nome da rua: _____

Bairro: _____

95 - Idade:

- a - () entre 16 e 24 anos
- b - () 25 a 35 anos
- c - () 36 a 45 anos
- d - () 46 a 55 anos
- e - () 56 anos em diante

96 - Sexo: a - () masculino b - () feminino

97 - Tempo em que mora no município:

- a - () Até 1 ano
- b - () de 1 a 3 anos
- c - () de 3 a 8 anos
- d - () de 8 a 15 anos
- e - () de 15 anos em diante

98 - Renda familiar:

- a - () até 2 salários mínimos (inclusive sem renda=desempregados)
- b - () 2 a 4 salários
- c - () 4 a 8 salários
- d - () mais de 8 salários mínimos

99 - Escolaridade do respondente

- a - () 1º grau Incompleto (Ensino Fundamental)
- b - () 1º grau Completo (Ensino Fundamental)
- c - () 2º grau Incompleto (Ensino Médio)
- d - () 2º grau Completo (Ensino Médio)
- e - () 3º grau Incompleto (Ensino Superior)
- f - () 3º grau Completo (Ensino Superior)

Anexo 2 - Códigos utilizados nos relatórios no SPSS e seus significados para futuras análises do banco de dados.

Obs.1: As letras A, B e C que acompanham os códigos significam:

- A – Nível de Satisfação (NS)
- B – Nível de Satisfação Desejado (NSD)
- C - Nível de Conhecimento do Entrevistado (NC)

Obs.2: os códigos ID001 e ID002.

ID001 – tem/teve filhos nas Escolas Municipais nos últimos 12 meses

1 – não 2 – sim

ID002 – quais escolas municipais

Obs.3: os códigos ID003 até ID025 significam:

ID003	Segurança dentro das escolas
ID004	Estado de conservação e limpeza das salas de aulas
ID005	Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)
ID006	Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)
ID007	Áreas de recreação e prática de esportes
ID008	Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos
ID009	Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos
ID010	Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças
ID011	Número de crianças por sala de aula
ID012	Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)
ID013	Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos
ID014	Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas
ID015	Professores bem remunerados pelos cofres municipais
ID016	Professores capacitados/qualificados para ensinar
ID017	Qualidade do ensino municipal
ID018	Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado
ID019	Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno
ID020	Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)
ID021	Incentivo, das escolas, na prática de esportes
ID022	Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas
ID023	Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).
ID024	Educação preocupada em transformar alunos em cidadão
ID025	Satisfação geral com a área de educação municipal

Obs.4: os códigos ID026 e ID027 significam:

ID026 – Em sua opinião, quais são os 2 (dois) principais pontos fortes que as escolas de Eldorado do Sul apresentam?

ID027 – Em sua opinião, quais são os 2 (dois) principais pontos fracos que as escolas de Eldorado do Sul apresentam?

Obs.5: os códigos ID029, ID030 e ID031 significam:

ID029 – Utilizou serviço de saúde municipal (consultas, atendimentos, outros) nos últimos 12 meses?

ID030 – Se SIM, quantas vezes aproximadamente:

ID031 – Qual(is) postos de saúde?

Obs.6: os códigos ID032 até ID052 significam:

ID032	Certeza de ser atendido no posto de saúde
ID033	Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista
ID034	Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem
ID035	Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico
ID036	Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto
ID037	Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência
ID038	Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares
ID039	Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas
ID040	Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde
ID041	Capacidade dos servidores de prestar informações e dar orientações
ID042	Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde
ID043	Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde
ID044	Informações junto aos postos através do telefone
ID045	Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário
ID046	Conforto das instalações e sala de espera
ID047	Competência dos médicos/enfermeiros em resolver o problema do doente
ID048	Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde
ID049	Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.
ID050	Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados
ID051	Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)
ID052	Satisfação Geral da área de Saúde do município

Obs.7: os códigos ID053 e ID054 significam:

ID053 – Em sua opinião, quais são os 2 (dois) principais pontos fortes que os Postos de Saúde do município de Eldorado do Sul apresentam?

ID054 – Se Em sua opinião, quais são os 2 (dois) principais pontos fracos que os Postos de Saúde do município de Eldorado do Sul apresentam?

Obs.8: os códigos ID056 até ID064 significam:

ID056	Manutenção de ruas e avenidas (tampando buracos, pavimentando, remendando)
ID057	Conservação / limpeza de ruas e avenidas (roçar, capinar, varrer)
ID058	Conservação dos bueiros de esgoto
ID059	Sinalização das ruas (pintura de meio fio, canteiros, faixa do meio)
ID060	Sinalização de Trânsito (placas, sinalizações para veículos, faixas de segurança, outros)
ID061	Canalização de valos
ID062	Iluminação pública (lâmpadas em postes nas ruas)
ID063	Funcionamento rede de esgoto
ID064	Satisfação geral com as obras viárias e serviços públicos

Obs.8: os códigos ID066 e ID067 significam:

ID066 – Utilizou algum serviço ou participou de algum programa de Assistência Social do município nos últimos 12 meses?

ID067 – Se SIM, quantas vezes aproximadamente?

Obs.9: os códigos ID068 e ID083 significam:

ID068	Facilidade e rapidez no atendimento
ID069	Cordialidade / simpatia no atendimento
ID070	Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado
ID071	Organização do atendimento / recepção
ID072	Qualidade do atendimento
ID073	Transparência nos critérios de seleção de beneficiários
ID074	Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda
ID075	Programas de geração de emprego e renda
ID076	Programa de ajuda aos idosos de baixa renda
ID077	Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)
ID078	Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho
ID079	Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)
ID080	Programas de auxílio aos deficientes físicos mentais
ID081	Programas de auxílio às gestantes carentes
ID082	Programas de auxílio ao menor abandonado
ID083	Satisfação geral com o serviço social do município

Obs.10: os códigos ID085 até ID092 e ID094 significam:

ID085	Comunica-se e divulga seus programas/obras/ações e realizações à comunidade.
ID086	Realiza muitas obras públicas e programas sociais à comunidade
ID087	Preocupa-se em solucionar os problemas da comunidade
ID088	É transparente em suas ações
ID089	É participativo, dialogando com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades), descobrindo suas necessidades e tomando decisões com base neste diálogo
ID090	Consegue ter um bom desempenho na execução dos serviços públicos
ID091	Consegue exercer bons controles dos bens e recursos públicos, evitando o desperdício, as falhas e a corrupção
ID092	Está no caminho certo
ID094	De forma geral, que nota você daria ao governo municipal, de 0 à 10, em relação aos serviços públicos prestados (educação, saúde, assistência social, obras públicas, ruas, iluminação, e todas outras de competência do município).

Anexo 3 – Correlações com o perfil sócio-econômico dos usuários

Serão feitas correlações entre todas áreas do trabalho (Educação, Saúde, Assistência Social, Obras viárias e Serviços públicos e Gestão – imagem do governo), relacionando-as com o perfil do usuário. Portando, os dados apresentados abaixo diz respeito aos usuários dos serviços públicos municipais, sendo todos moradores de Eldorado do Sul.

Importante informar que os dados têm uma alta margem de erro, próxima dos dez por cento, pois são partes da amostra total da pesquisa, isto é, dos 113 casos da amostra separa-se em primeiro momento os usuários e os não usuários; dos usuários tem-se as segmentações por sexo, renda, tempo de moradia, outras. Assim, está se dividindo uma amostra menor do que 113 casos (que são os usuários) em 2, 3 ou mais variáveis, tendo, cada uma destas variáveis uma freqüência próxima de 20 casos, fato que demonstra uma margem de erro um pouco elevada.

1 – EDUCAÇÃO

Tabela 1 – Nível de satisfação em Educação municipal subdividida por faixa etária

Questões	Entre 16 e 24 anos	25 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	Mais de 56 anos	Geral
03 - Segurança dentro das escolas	2,8	6,7	6,2	6,3	6,4	6,1
04- Estado de conservação e limpeza das salas de aulas	6,6	6,8	5,7	6,8	5,9	6,3
05 - Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)	5,1	6,7	5,7	6,5	6,0	6,1
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)	7,3	6,8	5,9	7,4	6,6	6,6
07 - Áreas de recreação e prática de esportes	6,9	5,5	5,5	7,1	5,8	6,0
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos	4,7	6,3	6,3	6,6	6,6	6,3
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	6,3	7,7	7,2	7,6	8,6	7,5

10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças	6,0	6,9	6,2	7,2	8,1	6,8
11 - Numero de crianças por sala de aula	6,0	6,3	5,9	6,4	7,0	6,2
12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	6,6	6,9	7,4	7,9	8,4	7,5
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	5,2	6,3	5,1	6,2	7,2	5,8
14 - Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas	5,4	7,1	5,9	6,8	7,8	6,5
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais	6,2	6,8	6,2	6,7	5,7	6,4
16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar	6,4	7,7	6,9	7,5	7,8	7,3
17 - Qualidade do ensino municipal	5,4	5,6	5,3	6,5	7,3	5,8
18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado	5,9	7,3	6,9	8,3	7,3	7,2
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	5,3	5,6	5,4	5,5	4,9	5,4
20- Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)	4,7	5,4	5,8	6,1	6,9	5,8
21 - Incentivo, das escolas, na prática de esportes	6,8	6,3	6,0	7,4	6,8	6,5
22 - Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas	6,7	6,7	5,4	6,9	7,6	6,4
23 - Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).	5,0	5,8	5,8	6,0	6,4	5,8
24 - Educação preocupada em transformar alunos em cidadão	6,0	6,7	5,9	7,4	6,4	6,4
25 - Satisfação geral com a área de educação municipal	5,9	7,2	6,6	7,0	6,9	6,8

Tabela 2 – Nível de satisfação em Educação municipal subdivididas por bairro

Questões	Centro	Cidade Verde	Itai	Oliveira	Sans Souci	Loteamento	Chacara	Total
03 - Segurança dentro das escolas	6,4	6,4	5,4	5,8	5,5	6,0	7,5	6,1
04- Estado de conservação e limpeza das salas de aulas	6,3	6,4	6,1	6,3	6,0	5,7	7,2	6,3
05 - Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadernos, outros)	6,7	6,2	5,9	6,0	5,0	5,4	7,4	6,1
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)	6,8	6,5	6,3	7,0	6,2	6,6	8,0	6,6

07 - Áreas de recreação e prática de esportes	5,7	5,9	6,3	6,5	5,0	7,6	7,4	6,0
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos	6,7	5,7	5,3	7,2	6,6	6,9	8,0	6,3
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	8,3	6,8	5,9	8,5	8,4	8,0	8,0	7,5
10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças	6,9	7,0	5,6	7,0	7,5	6,6	7,6	6,8
11 - Número de crianças por sala de aula	6,1	6,6	5,6	7,3	6,3	6,0	6,8	6,2
12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	7,9	7,3	6,5	8,0	9,1	7,0	8,0	7,5
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	6,3	5,7	5,3	6,2	4,5	6,1	7,8	5,8
14 - Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas	6,8	6,7	5,1	7,2	8,1	6,6	7,3	6,5
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais	7,2	6,6	6,0	5,8	5,7	5,0	7,5	6,4
16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar	7,6	7,0	6,1	7,8	8,4	7,9	7,0	7,3
17 - Qualidade do ensino municipal	5,5	5,4	5,9	5,3	7,0	5,9	7,0	5,8
18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado	7,3	7,5	6,4	7,8	7,5	6,1	8,6	7,2
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	5,4	5,7	5,4	6,0	4,9	4,7	5,3	5,4
20- Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)	6,6	6,1	4,5	5,2	5,6	5,7	8,3	5,8
21 - Incentivo, das escolas, na prática de esportes	6,2	7,0	6,8	7,2	4,9	6,1	8,8	6,5
22 - Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas	6,3	6,5	5,9	7,2	5,9	6,7	7,0	6,4
23 - Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).	6,3	5,9	5,4	6,8	5,3	6,3	6,0	5,8
24 - Educação preocupada em transformar alunos em cidadão	6,4	6,3	6,4	6,2	6,6	6,7	7,4	6,4
25 - Satisfação geral com a área de educação municipal	7,0	6,6	6,8	6,5	6,6	7,0	7,6	6,8

Tabela 3 - Nível de satisfação em educação separados por Sexo

Questões	Masculino	Feminino	Geral
03 - Segurança dentro das escolas	5,6	6,2	6,1
04- Estado de conservação e limpeza das salas de aulas	6,5	6,2	6,3
05 - Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)	6,0	6,2	6,1
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)	6,6	6,7	6,6

07 - Áreas de recreação e prática de esportes	6,4	5,7	6,0
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos	6,3	6,2	6,3
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	7,7	7,4	7,5
10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças	6,9	6,7	6,8
11 - Número de crianças por sala de aula	6,6	6,0	6,2
12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	7,1	7,6	7,5
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	6,4	5,5	5,8
14 - Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas	6,6	6,5	6,5
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais	6,1	6,4	6,4
16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar	7,4	7,2	7,3
17 - Qualidade do ensino municipal	6,3	5,6	5,8
18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado	6,7	7,4	7,2
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	6,0	5,1	5,4
20 - Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)	5,7	5,9	5,8
21 - Incentivo, das escolas, na prática de esportes	6,3	6,5	6,5
22 - Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas	6,5	6,2	6,4
23 - Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).	6,4	5,3	5,8
24 - Educação preocupada em transformar alunos em cidadão	6,2	6,5	6,4
25 - Satisfação geral com a área de educação municipal	7,2	6,6	6,8

Tabela 4 - Nível de Satisfação em Educação conforme tempo de residência no município

Questões	de 1 à 3 anos	de 3 à 8 anos	de 8 à 15 anos	Mais de 15 anos	Geral
03 - Segurança dentro das escolas	6,0	6,1	6,5	5,7	6,1
04 - Estado de conservação e limpeza das salas de aulas	6,5	6,5	6,5	6,1	6,3
05 - Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)	6,5	6,3	6,5	5,7	6,1
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)	6,5	6,5	6,8	6,7	6,6
07 - Áreas de recreação e prática de esportes	4,3	5,1	6,1	6,9	6,0
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos	6,8	6,5	6,2	6,2	6,3
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	7,3	7,1	7,6	7,7	7,5
10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças	6,8	6,6	6,7	7,1	6,8
11 - Número de crianças por sala de aula	6,3	6,0	6,5	6,2	6,2

12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	5,8	6,5	8,0	7,8	7,5
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	6,0	5,2	6,2	6,0	5,8
14 - Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas	5,8	5,6	6,9	6,9	6,5
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais	5,3	6,3	6,4	6,6	6,4
16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar	7,7	6,8	7,3	7,6	7,3
17 - Qualidade do ensino municipal	6,5	5,7	5,4	6,3	5,8
18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado	7,7	7,1	7,4	7,1	7,2
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	5,8	3,9	5,6	6,1	5,4
20- Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)	5,2	6,4	5,9	5,8	5,8
21 - Incentivo, das escolas, na prática de esportes	6,8	6,6	6,5	6,4	6,5
22 - Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas	6,0	5,9	6,5	6,6	6,4
23 - Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).	6,3	6,1	5,4	6,1	5,8
24 - Educação preocupada em transformar alunos em cidadão	7,5	5,8	6,7	6,5	6,4
25 - Satisfação geral com a área de educação municipal	7,5	6,8	6,6	6,9	6,8

Tabela 5 - Nível de satisfação em Educação subdividida por renda familiar

Questões	Até 2 Salário Mínimo	2 a 4 Salário Mínimo	4 a 8 Salário mínimo	Mais de 8 Salário Mínimo	Geral
03 - Segurança dentro das escolas	5,09	6,49	6,41	8	6,05
04- Estado de conservação e limpeza das salas de aulas	5,41	6,81	6,81	7,33	6,29
05 - Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)	5,18	6,81	6,33	7	6,1
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)	5,91	7,22	6,93	7,33	6,63
07 - Áreas de recreação e prática de esportes	5,81	6,21	5,65	7,33	6,02
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos	5,38	6,89	6,75	6,33	6,28
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	6,5	8,13	7,81	8,33	7,47
10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças	6,15	7,03	7,4	8	6,75
11 - Número de crianças por sala de aula	5,58	6,91	6,17	6,5	6,24
12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	7,13	7,83	7,58	7	7,49
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	5,38	6,09	6,13	7	5,84
14 - Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas	6,03	7,07	6,42	7,5	6,53
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais	5,77	6,57	6,77	8,5	6,36

16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar	6,7	7,82	7,13	7,67	7,28
17 - Qualidade do ensino municipal	5,43	5,88	6,53	7	5,83
18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado	6,56	7,86	6,93	8,33	7,19
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	5,33	5,75	5	4,67	5,41
20 - Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)	4,97	6,52	5,9	7	5,83
21 - Incentivo, das escolas, na prática de esportes	5,75	6,76	7,1	7,5	6,5
22 - Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas	6,06	6,59	6,5	6,5	6,35
23 - Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).	5,65	6,46	4,22	7	5,84
24 - Educação preocupada em transformar alunos em cidadão	5,85	6,76	6,73	8	6,44
25 - Satisfação geral com a área de educação municipal	6,21	7,21	6,94	7,33	6,79

Tabela 6 - Nível de satisfação em Educação subdividida por escolaridade

Questões	1 Grau Incompleto	1 Grau Completo	2 Grau Incompleto	2 Grau Completo	3 Grau Incompleto	3 Grau Completo	Geral
03 - Segurança dentro das escolas	5,43	4,78	6,5	6,27	6,71	8	6,05
04 - Estado de conservação e limpeza das salas de aulas	5,71	4,3	7	6,46	7,29	9	6,29
05 - Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)	5,29	4,5	6,52	6,56	7,14	8,5	6,1
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)	6,19	4,89	7,58	6,67	7,43	7,5	6,63
07 - Áreas de recreação e prática de esportes	6,1	5,9	6,1	5,65	7	6,5	6,02
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos	5,9	5,1	6,81	6,37	7,14	7,5	6,28
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	7,45	4,9	8,58	7,45	8	8,5	7,47
10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças	6,86	5,5	7,67	6,37	7,14	8,5	6,75
11 - Número de crianças por sala de aula	5,9	4,88	6,94	6,42	6,71	6	6,24
12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	7,7	5,88	7,79	7,7	7,67	6,5	7,49
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	6,19	4	5,89	5,78	6,71	8	5,84
14 - Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas	6,84	4,56	7,38	6,58	6,14	8	6,53
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais	6,16	6,11	6,8	6,22	6,17	8	6,36
16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar	7,68	5,44	7,75	7,16	7,43	8	7,28
17 - Qualidade do ensino municipal	6,48	5,5	6,29	5,42	5	6,5	5,83
18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno	6,71	5,89	7,78	7,74	6	8,5	7,19

desejado							
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	5,72	5,3	4,75	5,59	5,83	4	5,41
20- Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)	5,85	4,6	6,56	5,59	6,2	7,5	5,83
21 – Incentivo, das escolas, na prática de esportes	6,37	6	7	6,09	6,8	8	6,5
22 – Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas	6,71	5,3	6,84	6,04	6,57	8	6,35
23 – Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).	5,93	6,33	6,42	5	5,6	7	5,84
24 – Educação preocupada em transformar alunos em cidadão	6,55	5,8	7,05	6,31	5,33	8	6,44
25 - Satisfação geral com a área de educação municipal	6,74	6,3	7,35	6,61	6,71	7,5	6,79

Tabela 7 - Nível de satisfação em Educação municipal subdividida por escola

Questões	David Rangel Neto (Centro)	David Rangel Neto (Chacara)	Maria Luiza B. Cêzar (Cid Verde)	Pe Antonio Vieira (Ital)	La Hire Guerra (Sans Souci)	Outro	Geral
03 - Segurança dentro das escolas	5,88	7,5	7	6,31	5,43	6	6,05
04- Estado de conservação e limpeza das salas de aulas	5,86	8	6,31	6,46	6,29	10	6,29
05 - Estado de conservação dos móveis e equipamentos utilizados pelos alunos (classes e cadeiras, outros)	5,68	6	6,27	6,38	6,43	9	6,1
06 - Qualidade/conservação das instalações e prédios escolares (estrutura das salas, paredes, rede esgoto, água, luz, banheiros, pintura, outros)	5,88	7	6,68	6,83	7,29	9	6,63
07 - Áreas de recreação e prática de esportes	4,03	5,5	7,64	6,77	6,86	7	6,02
08 - Apoio e reforço pedagógico dado pela escola, através dos professores, aos alunos	6,16	5	6,68	5,38	7,71	7	6,28
09 - Capacidade da escola em informar aos pais se os filhos estão indo bem ou mal nos estudos e o comportamento dos alunos	7,18	7,5	7,69	6,62	9	10	7,47
10 - Tratamento/Atenção dos professores e direção dado às crianças	6,28	7	6,84	6,15	7,86	7	6,75
11 - Número de crianças por sala de aula	5,43	3,5	6,77	5,77	6,86	10	6,24
12 - Merenda Escolar (se é saborosa, nutritiva e variada)	7,04	9	8,38	7	6,86	6	7,49
13 - Ajuda das escolas/prefeitura com material didático (livros, cadernos, folhas de ofício, lápis, caneta, outros) aos alunos	5,83	1,5	4,96	6	7,43	10	5,84
14 – Motivação e entusiasmo dos professores para dar aulas	6,05	5	7,25	5,67	7,71	7	6,53
15 - Professores bem remunerados pelos cofres municipais	5,96	5,5	7,4	6,17	4,86	10	6,36
16 - Professores capacitados/qualificados para ensinar	6,85	7	7,68	7,08	8,14	8	7,28
17 - Qualidade do ensino municipal	5,79	6	5,08	6,62	7,14	8	5,83

18 - Facilidade de obtenção de vagas na escola e turno desejado	7,53	6,5	7,62	6,38	6,57	9	7,19
19 - Informática nas escolas, como apoio pedagógico e incentivo ao aluno	5	3,5	5,44	6	5	6	5,41
20- Programas educativos estimulando os alunos (teatros, jogos de escola, gincanas, outros)	5,76	5,5	5,79	5,62	6,43	8	5,83
21 – Incentivo, das escolas, na prática de esportes	6	5,5	6,65	6,89	6,86	9	6,5
22 – Prevenção, orientação da Escola e professores contra uso de Drogas	5,97	5	6,17	6,23	7,57	7	6,35
23 – Veículos Escolares (Ônibus/Kombis/microônibus) disponíveis para projetos escolares e transporte dos alunos do Ensino Fundamental (antigo 1º Grau).	6,47	0	4,75	6,75	5,86	8	5,84
24 – Educação preocupada em transformar alunos em cidadão	6,58	5	6,31	6,08	6,43	8	6,44
25 - Satisfação geral com a área de educação municipal	6,61	6	6,65	7,23	7,14	7	6,79

2 – SAÚDE

Tabela 8 - Nível de satisfação em Saúde pública subdividida por bairro

Questões	Centro	Cidade Verde	Itai	Olvebra	Sans Souci	Loteamento	Chacara	Total
32 - Certeza de ser atendido no posto de saúde	5,74	4,46	4,76	6,33	4,07	4,71	5,6	4,95
33 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista	5,26	5,27	4,17	4,29	2,57	4,86	3,8	4,58
34 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem	4,48	4,73	4	3,86	3,29	4,71	4,2	4,28
35 - Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico	3,67	4,26	3,33	4	2,57	3,71	2,6	3,57
36 - Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto	5,44	6,22	5,06	5,67	4,64	4,71	3,8	5,34
37 - Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência	6,09	4,96	5,33	5,5	4	6,29	5,5	5,34
38 - Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares	5,16	4,96	4,06	4,29	3	4,57	3,6	4,48
39 - Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas	5,54	5,26	5,11	5,86	5,07	4,86	5,4	5,32
40 - Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde	5,08	5,07	4,56	4,43	3,36	4,14	5	4,66
41 - Capacidade dos servidores de prestar informações e dar orientações	5,31	5,11	4,22	3,57	3,36	6,14	5	4,75
42 - Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde	3,5	3,26	3,5	1,67	1,29	3,86	3,75	3,14
43 - Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde	2,92	3,19	3,41	3,33	1,54	5	2,33	3,15
44 - Informações junto aos postos através do telefone	5,55	4,84	4,64	4,5	2,38	5,5	6,25	4,92
45 - Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário	5,81	5,96	5,41	4,86	3,29	7	6,4	5,5
46 - Conforto das instalações e sala de espera	5,88	5,89	5,88	6,43	4,5	6	7,2	5,81
47- Competência dos médicos /enfermeiros em resolver o problema do doente	6,38	5,85	4,88	6,71	6,14	6,29	6,5	5,98
48 - Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde	4,08	3,43	4,81	4	1,15	5,57	2,4	3,67
49 - Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.	8,12	7,88	7,94	7,67	8,17	7,71	9,4	7,99
50 - Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados	5,45	4,15	4,06	3,33	3,83	4,14	5	4,37
51 - Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)	6,83	6,18	6,22	6	5,67	5,43	8,67	6,25
52 - Satisfação Geral da área de Saúde do município	5,3	5,22	5,5	4,43	3,93	5,29	5,4	5,09

Tabela 9 - Nível de satisfação em Saúde Pública subdividida por faixa etária

Questões	Entre 16 e 24 anos	25 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	Mais de 56 anos	Total
32 - Certeza de ser atendido no posto de saúde	6,2	4,87	4,64	5,24	4,54	4,95
33 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista	3,8	4,84	5,14	4,71	2,77	4,58
34 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem	3,8	4,63	4,21	4,48	3,92	4,28
35 - Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico	3	3,88	3,61	4,05	2,54	3,57
36 - Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto	4,9	5,58	4,89	7,29	3,31	5,34
37 - Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência	4,4	5,26	5,53	6,28	4,23	5,34
38 - Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares	3	4,76	4,57	5,14	3,45	4,48
39 - Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas	4,44	5,48	5,35	6	4,33	5,32
40 - Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde	4,6	4,6	4,51	5,71	3,54	4,66
41 - Capacidade dos servidores de prestar informações e dar orientações	4,4	4,71	4,86	5,6	3,38	4,75
42 - Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde	2,7	3,17	3,55	3,5	1,46	3,14
43 - Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde	2,2	3,58	3,5	3,5	1,54	3,15
44 - Informações junto aos postos através do telefone	4,2	4,82	4,86	5,69	4,6	4,92
45 - Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário	5	5,67	5,81	6,05	3,77	5,5
46 - Conforto das instalações e sala de espera	4,9	6,04	6,14	6,05	4,62	5,81
47- Competência dos médicos /enfermeiros em resolver o problema do doente	5,2	5,67	6,05	6,35	6,38	5,98
48 - Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde	3,78	3,64	4,23	3,8	1,77	3,67
49 - Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.	8	7,57	8,09	7,86	8,82	7,99
50 - Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados	4,3	4,43	4,09	4,05	5,58	4,37
51 - Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)	6,33	5,78	6,52	6,44	6	6,25
52 - Satisfação Geral da área de Saúde do município	4,6	5	5,21	5,81	4,15	5,09

Tabela 10 - Nível de satisfação em Saúde Pública subdividida por sexo

Questões	Masculino	Feminino	Geral
32 - Certeza de ser atendido no posto de saúde	6,03	4,42	4,95
33 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista	4,72	4,44	4,58

34 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem	5,09	3,87	4,28
35 - Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico	3,91	3,37	3,57
36 - Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto	4,66	5,58	5,34
37 - Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência	5,94	4,98	5,34
38 - Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares	4,75	4,29	4,48
39 - Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas	5,71	5,1	5,32
40 - Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde	4,59	4,61	4,66
41 - Capacidade dos servidores de prestar informações e dar orientações	4,94	4,61	4,75
42 - Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde	3,28	2,97	3,14
43 - Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde	3,93	2,8	3,15
44 - Informações junto aos postos através do telefone	5,12	4,83	4,92
45 - Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário	5,42	5,48	5,5
46 - Conforto das instalações e sala de espera	6,13	5,61	5,81
47- Competência dos médicos /enfermeiros em resolver o problema do doente	6,32	5,8	5,98
48 - Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde	4,13	3,33	3,67
49 - Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.	8,03	7,96	7,99
50 - Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados	4,81	4,11	4,37
51 - Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)	6,32	6,13	6,25
52 - Satisfação Geral da área de Saúde do município	5,37	4,9	5,09

Tabela 11 - Nível de satisfação em Saúde Pública subdividida por tempo de moradia no município

Questões	Ate um ano	de 1 a 3 anos	de 3 a 8 anos	de 8 a 15 anos	Mais de 15 anos	Total
32 - Certeza de ser atendido no posto de saúde	7	5,88	4,45	5,03	4,94	4,95
33 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista	7	4,75	4,26	5,14	4,16	4,58
34 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem	7	5	3,65	4,66	4,13	4,28
35 - Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico	6	5,25	3,09	4	3,08	3,57
36 - Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto	7	6,38	4,86	6,44	4,34	5,34
37 - Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência	6	5,57	4,67	5,63	5,32	5,34
38 - Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares	6	4,75	3,9	4,97	4,18	4,48
39 - Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas	7	5,25	5	5,8	5,05	5,32
40 - Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde	7	4,75	4,55	5,22	4,18	4,66
41 - Capacidade dos servidores de prestar informações e dar orientações	6	4,5	4,6	5,19	4,5	4,75
42 - Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde	5	4	2,76	3,39	2,84	3,14
43 - Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde	5	3,57	3	3,06	3,11	3,15
44 - Informações junto aos postos através do telefone	6	6,4	5,44	4,48	4,74	4,92

45 - Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário	6	6,38	5,48	5,89	4,97	5,5
46 - Conforto das instalações e sala de espera	6	6,25	6,09	5,75	5,58	5,81
47- Competência dos médicos /enfermeiros em resolver o problema do doente	6	6,63	6,09	6,22	5,64	5,98
48 - Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde	7	5,13	2,77	3,91	3,61	3,67
49 - Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.	7	7,33	7,85	8,19	7,97	7,99
50 - Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados	6	5,5	4,11	4,06	4,42	4,37
51 - Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)	6	6,83	5,94	6,67	5,91	6,25
52 - Satisfação Geral da área de Saúde do município	7	5,75	4,78	5,33	4,87	5,09

Tabela 12 - Nível de satisfação em Saúde Pública subdividida por renda familiar

Questões	Até 2 salários mínimos	2 a 4 salários mínimos	4 a 8 salários mínimos	Mais de 8 salários mínimos	Geral
32 - Certeza de ser atendido no posto de saúde	4,05	5,57	5,32	4,75	4,95
33 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista	4,43	5,02	3,68	4,75	4,58
34 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem	4,43	4,46	3,47	4,75	4,28
35 - Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico	3,63	3,83	2,42	5,5	3,57
36 - Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto	4,45	6,49	4,58	4,25	5,34
37 - Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência	5,03	5,82	5,06	3,75	5,34
38 - Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares	4,14	5	3,68	5	4,48
39 - Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas	5,14	5,62	5,33	3,5	5,32
40 - Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde	4,29	5,22	4	5	4,66
41 - Capacidade dos servidores de prestar informações e dar orientações	4,32	5,23	4,44	4,75	4,75
42 - Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde	3,05	3,41	2,22	4,5	3,14
43 - Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde	3,14	3,35	2,61	3,33	3,15
44 - Informações junto aos postos através do telefone	4,52	5,61	4,14	4	4,92
45 - Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário	4,89	6,09	5,56	4	5,5
46 - Conforto das instalações e sala de espera	5,53	6,22	5,22	6	5,81
47- Competência dos médicos /enfermeiros em resolver o problema do doente	5,58	6,66	5	6,75	5,98
48 - Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde	3,56	4,33	2,22	3	3,67
49 - Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.	7,92	8,12	7,94	7,33	7,99
50 - Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados	4,37	4,08	5,06	4,67	4,37
51 - Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)	5,82	6,79	5,86	7	6,25
52 - Satisfação Geral da área de Saúde do município	4,89	5,5	4,53	5	5,09

3 – OBRAS VIÁRIAS E SERVIÇOS PÚBLICOS

Tabela 13 - Nível de satisfação em serviço público subdividido por escolaridade

Questões	Ensino fundamental Incompleto	Ensino fundamental completo	Ensino médio incompleto	Ensino Médio Completo	Ensino Superior incompleto	Ensino Superior completo	GERAL
32 - Certeza de ser atendido no posto de saúde	4,5	5	5,37	4,63	6,25	4,67	4,95
33 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento junto a recepcionista	3,92	4,9	4,74	4,59	5,78	3,33	4,58
34 - Facilidade e rapidez para o primeiro atendimento pelas auxiliares de enfermagem	4,58	4,7	4,11	3,87	4,89	4,33	4,28
35 - Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico	3,92	4,5	3,22	3,09	3,56	5,67	3,57
36 - Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto	4,35	5,2	6,74	5,19	5,38	3	5,34
37 - Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência	4,88	5,3	5,5	5,5	5,89	4,33	5,34
38 - Boa vontade e interesse dos servidores com os pacientes e seus familiares	4,63	4,1	4,65	3,97	5,56	4,67	4,48
39 - Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver problemas	5,56	5	5,32	5,03	6,44	4	5,32
40 - Satisfação geral com o atendimento dos postos de saúde	3,69	5	5	4,91	5,11	5	4,66
41 - Capacidade dos servidores de prestar informações e dar orientações	4,23	4,1	5,35	4,58	5,67	5	4,75
42 - Cumprimento do horário de consulta por parte dos postos de saúde	2,27	4,6	3,23	3,06	3,38	5	3,14
43 - Sistema de marcação de consulta feito pelos postos de saúde	2,52	4,44	3,35	3,09	3	4	3,15
44 - Informações junto aos postos através do telefone	4,61	4,75	5,95	4,14	5,2	4,5	4,92
45 - Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário	4,83	5,2	5,65	6	5,67	4,33	5,5
46 - Conforto das instalações e sala de espera	5,96	5	5,46	5,91	6,56	6,33	5,81
47- Competência dos médicos /enfermeiros em resolver o problema do doente	5,92	4,7	6,12	6,06	6,56	7,5	5,98
48 - Confiança de não contrair infecção hospitalar nos postos de saúde	3,05	4,11	3,46	3,83	5,11	2	3,67
49 - Programas de vacinação à sociedade contra sarampo, catapora, paralisia infantil, outros.	8,36	7,2	8,16	7,77	8	8,5	7,99
50 - Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados	4,69	4,2	4,86	3,8	4,63	3,5	4,37
51 - Programas preventivos de saúde (para mulher, para crianças, idosos, gestantes)	5,82	5,88	6,85	6,36	6,14	5	6,25
52 - Satisfação Geral da área de Saúde do município	4,69	5,1	5,52	4,94	5,67	4,67	5,09

Tabela 14 - Nível de satisfação em Obras viárias e Serviços públicos subdivididos por bairro

Questões	Centro	Cidade Verde	Itai	Olvebra	Sans Souci	Loteamento	Chacara	Geral
56- Manutenção de ruas e avenidas (tampano buracos, pavimentando, remendando)	5,52	5,46	5,53	5,29	6,56	5,86	5,4	5,7
57 - Conservação / limpeza de ruas e avenidas (roçar, capinar, varrer)	5,33	4,83	4,95	4,86	3,59	5,57	4,6	4,8
58 - Conservação dos bueiros de esgoto	3,27	3,19	4,05	3,71	3,5	4,57	4,2	3,6
59 - Sinalização das ruas (pintura de meio fio, canteiros, faixa do meio)	5,35	5,15	5,05	4,86	5,56	6,14	5,8	5,32
60 - Sinalização de Trânsito (placas, sinalizações para veículos, faixas de segurança, outros)	5,44	5,65	5,28	5,86	6,07	5,71	6	5,67
61 - Canalização de valos	4,55	4,05	4,74	5,33	5	5,43	6,33	4,69
62 - Iluminação pública (lâmpadas em postes nas ruas)	4,23	4,41	5,16	4,43	2,83	6	4,2	4,33
63 - Funcionamento rede de esgoto	4,69	4,04	4,74	3	3,29	5,86	4	4,29
64 - Satisfação geral com as obras viárias e serviços públicos	5,54	5,64	5,44	5,14	5,72	6	5,4	5,58

Tabela 15 - Nível de satisfação em Obras viárias e Serviços públicos subdivididos por faixa etária

Questões	Entre 16 e 24 anos	25 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	Mais de 56 anos	Geral
56- Manutenção de ruas e avenidas (tampano buracos, pavimentando, remendando)	6,64	5,76	5,59	5,14	6	5,7
57 - Conservação / limpeza de ruas e avenidas (roçar, capinar, varrer)	5,36	4,58	4,57	5,2	4,79	4,8
58 - Conservação dos bueiros de esgoto	5,09	3,69	3,19	3,55	3,43	3,6
59 - Sinalização das ruas (pintura de meio fio, canteiros, faixa do meio)	5,82	5,31	5,14	5,77	4,69	5,32
60 - Sinalização de Trânsito (placas, sinalizações para veículos, faixas de segurança, outros)	5,36	5,65	5,83	6,14	4,67	5,67
61 - Canalização de valos	5,4	4,57	4,03	4,83	5,9	4,69
62 - Iluminação pública (lâmpadas em postes nas ruas)	5,09	5,46	3,64	4	4,07	4,33
63 - Funcionamento rede de esgoto	5,7	4,5	3,59	4,64	4,31	4,29
64 - Satisfação geral com as obras viárias e serviços públicos	6,6	5,44	5,16	5,89	5,79	5,58

Tabela 16 - Nível de satisfação em Obras viárias e Serviços públicos subdivididos por sexo

Questões	Masculino	Feminino	Geral
56- Manutenção de ruas e avenidas (tampando buracos, pavimentando, remendando)	5,52	5,76	5,7
57 - Conservação / limpeza de ruas e avenidas (roçar, capinar, varrer)	5,15	4,59	4,8
58 - Conservação dos bueiros de esgoto	3,73	3,47	3,6
59 - Sinalização das ruas (pintura de meio fio, canteiros, faixa do meio)	4,67	5,61	5,32
60 - Sinalização de Trânsito (placas, sinalizações para veículos, faixas de segurança, outros)	5,03	6,01	5,67
61 - Canalização de valos	4,73	4,75	4,69
62 - Iluminação pública (lâmpadas em postes nas ruas)	5,18	3,91	4,33
63 - Funcionamento rede de esgoto	3,94	4,49	4,29
64 - Satisfação geral com as obras viárias e serviços públicos	5,48	5,63	5,58

Tabela 17- Nível de satisfação em Obras viárias e Serviços públicos subdividido por tempo de moradia no município

Questões	Até um ano	de 1 a 3 anos	de 3 a 8 anos	de 8 a 15 anos	Mais de 15 anos	Geral
56- Manutenção de ruas e avenidas (tampando buracos, pavimentando, remendando)	6,5	7,27	6,58	5,4	5	5,7
57 - Conservação / limpeza de ruas e avenidas (roçar, capinar, varrer)	6	4,1	4,57	5,24	4,78	4,8
58 - Conservação dos bueiros de esgoto	6	4,5	4	3,28	3,32	3,6
59 - Sinalização das ruas (pintura de meio fio, canteiros, faixa do meio)	7	5,7	5,83	5,75	4,51	5,32
60 - Sinalização de Trânsito (placas, sinalizações para veículos, faixas de segurança, outros)	6,5	5,6	6,43	5,69	5,28	5,67
61 - Canalização de valos	6	4,57	5	4,4	4,82	4,69
62 - Iluminação pública (lâmpadas em postes nas ruas)	6	3,27	4,04	4,5	4,55	4,33
63 - Funcionamento rede de esgoto	6	5,5	4,35	4,31	3,84	4,29
64 - Satisfação geral com as obras viárias e serviços públicos	6,5	6,36	5,5	5,51	5,4	5,58

Tabela 18 - Nível de satisfação em Obras viárias e Serviços públicos subdivididos por renda familiar

Questões	Até 2 salários mínimos	2 a 4 salários mínimos	4 a 8 salários mínimos	Mais de 8 salários mínimos	Geral
56- Manutenção de ruas e avenidas (tampando buracos, pavimentando, remendando)	5,08	6,08	5,8	6,5	5,7
57 - Conservação / limpeza de ruas e avenidas (roçar, capinar, varrer)	4,8	4,77	4,63	6	4,8
58 - Conservação dos bueiros de esgoto	3,33	3,28	4,55	5,25	3,6
59 - Sinalização das ruas (pintura de meio fio, canteiros, faixa do meio)	5,21	5,39	5,45	5	5,32
60 - Sinalização de Trânsito (placas, sinalizações para veículos, faixas de segurança, outros)	5,83	5,64	5,5	5,25	5,67
61 - Canalização de valos	4,47	4,3	6,14	5,33	4,69
62 - Iluminação pública (lâmpadas em postes nas ruas)	4,87	3,94	4,5	3	4,33
63 - Funcionamento rede de esgoto	4,42	3,88	4,85	5,25	4,29
64 - Satisfação geral com as obras viárias e serviços públicos	5,62	5,42	5,8	5,75	5,58

Tabela 19 - Nível de satisfação em Obras viárias e Serviços públicos subdivididos por escolaridade

Questões	Ensino fundamental incompleto	Ensino fundamental completo	Ensino médio incompleto	Ensino Médio Completo	Ensino Superior incompleto	Ensino Superior completo	GERal
56- Manutenção de ruas e avenidas (tampando buracos, pavimentando, remendando)	4,88	4,27	5,62	6,47	6,7	6,67	5,7
57 - Conservação / limpeza de ruas e avenidas (roçar, capinar, varrer)	4,48	4	5,27	4,88	4,4	6,33	4,8
58 - Conservação dos bueiros de esgoto	3,11	3,09	3,78	3,47	4,7	6	3,6
59 - Sinalização das ruas (pintura de meio fio, canteiros, faixa do meio)	4,96	4,55	5,42	5,58	5,7	6,33	5,32
60 - Sinalização de Trânsito (placas, sinalizações para veículos, faixas de segurança, outros)	5,78	5	5,12	5,9	6,56	6,67	5,67
61 - Canalização de valos	5,65	2,7	4,52	4,67	4,75	5,5	4,69
62 - Iluminação pública (lâmpadas em postes nas ruas)	4,89	4,27	4	4,24	4,1	4,33	4,33
63 - Funcionamento rede de esgoto	4,42	3,55	4,48	4,32	3,44	6,33	4,29
64 - Satisfação geral com as obras viárias e serviços públicos	5,73	4,78	5,73	5,5	5,5	6,33	5,58

4 – SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Tabela 20 - Nível de satisfação em Assistência Social subdividido por bairro

Questões ligadas a Assistência Social	Centro	Cidade Verde	Itaí	Oliveira	Sans Souci	Loteamento	Chacara	Geral
68 – Facilidade e rapidez no atendimento	4,67	5,43	4,5	5,5	4,8	X	7	5,04
69 – Cordialidade / simpatia no atendimento	5	6,14	3,88	5,5	5,5	X	8	5,26
70 – Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado	6,5	6	3,63	6,5	6	X	6,5	5,44
71 – Organização do atendimento / recepção	5,75	5,43	3,38	6	6	X	6	5,1
72 – Qualidade do atendimento	6,25	5,43	4,25	6	5,75	X	6,5	5,43
73 – Transparência nos critérios de seleção de beneficiários	7,33	5	2,29	3,5	4	10	7	4,68
74 – Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda	5,25	5	2,4	5,5	4,5	10	X	4,8
75 – Programas de geração de emprego e renda	4	3	2,71	3	2	10	X	3,43
76 – Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	7	5	3,63	7	5,5	9	10	5,68
77 – Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	5	4,5	3	3,5	4,5	7,33	7	4,48
78 – Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	3	3	3,13	1	2,5	7	0	3,14
79 – Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)	3,2	3,6	4,43	4	2,2	8	X	4,14
80 – Programas de auxílio aos deficientes físicos mentais	4	4,6	4,67	4	3	6	7	4,58
81 – Programas de auxílio às gestantes carentes	6,25	4,67	3,71	4	4	6,67	X	4,77
82 – Programas de auxílio ao menor abandonado	5,25	5,25	4,86	2,5	3,5	3,5	X	4,43
83 – Satisfação geral com o serviço social do município	5	5,67	4,45	4	4,71	5,67	8	5,05

Tabela 21 - Nível de satisfação em Assistência Social subdividido por faixa etária

Questões ligadas a Assistência Social	Entre 16 e 24 anos	25 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	Mais de 56 anos	Geral
68 – Facilidade e rapidez no atendimento	5	4,67	4,29	6	5,6	5,04
69 – Cordialidade / simpatia no atendimento	5,25	4,33	4,67	6,17	6	5,26

70 – Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado	4,5	6	4,67	5,67	6,25	5,44
71 – Organização do atendimento / recepção	5	4,57	5	6,17	4,8	5,1
72 – Qualidade do atendimento	5,5	5,14	4,67	6,33	5,6	5,43
73 – Transparência nos critérios de seleção de beneficiários	3,67	3,17	4,33	6,67	6,75	4,68
74 – Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda	3,67	5,75	4,17	5,25	5,33	4,8
75 – Programas de geração de emprego e renda	1,25	3,6	4,6	3,75	3,67	3,43
76 – Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	3,75	5,33	5,38	5,67	8,75	5,68
77 – Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	4,6	3,4	4	5,25	5,5	4,48
78 – Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	2,67	2,5	4,86	2	3,67	3,14
79 – Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)	4	3,83	4	4,17	5,33	4,14
80 – Programas de auxílio aos deficientes físicos mentais	5	4	4,8	4,5	4,8	4,58
81 – Programas de auxílio às gestantes carentes	4,25	4,71	5,29	4,4	5	4,77
82 – Programas de auxílio ao menor abandonado	6	4,14	3,5	4	6	4,43
83 – Satisfação geral com o serviço social do município	4,43	4,75	5	5,5	5,67	5,05

Tabela 22 - Nível de satisfação em Assistência Social subdividido por sexo

Questões ligadas a Assistência Social	Masculino	Feminino	Geral
68 – Facilidade e rapidez no atendimento	4,57	5,2	5,04
69 – Cordialidade / simpatia no atendimento	4,29	5,6	5,26
70 – Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado	4,29	5,85	5,44
71 – Organização do atendimento / recepção	3,43	5,64	5,1
72 – Qualidade do atendimento	4,29	5,81	5,43
73 – Transparência nos critérios de seleção de beneficiários	4	5,07	4,68
74 – Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda	4,29	5,08	4,8
75 – Programas de geração de emprego e renda	4,17	3,13	3,43
76 – Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	5,88	5,59	5,68
77 – Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	4,22	4,64	4,48
78 – Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	2,73	3,41	3,14
79 – Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)	4,22	4,11	4,14
80 – Programas de auxílio aos deficientes físicos mentais	4,5	4,64	4,58
81 – Programas de auxílio às gestantes carentes	3,89	5,24	4,77
82 – Programas de auxílio ao menor abandonado	3,8	4,92	4,43
83 – Satisfação geral com o serviço social do município	4,07	5,59	5,05

Tabela 23 - Nível de satisfação em Assistência Social subdividido tempo de moradia no município

Questões ligadas a Assistência Social	de 3 a 8 anos	de 8 a 15 anos	Mais de 15 anos	Geral
68 – Facilidade e rapidez no atendimento	4,4	5,22	5,33	5,04
69 – Cordialidade / simpatia no atendimento	4,5	5,89	5,45	5,26
70 – Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado	4,25	6,4	5,33	5,44
71 – Organização do atendimento / recepção	4,5	6,1	4,92	5,1
72 – Qualidade do atendimento	4,83	6,4	5,18	5,43
73 – Transparência nos critérios de seleção de beneficiários	1,67	6,14	4,91	4,68
74 – Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda	1,5	5,86	5	4,8
75 – Programas de geração de emprego e renda	1	3,38	3,89	3,43
76 – Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	4,6	7,25	5,27	5,68
77 – Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	3,67	4,75	4,82	4,48
78 – Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	2,2	2,8	3,92	3,14
79 – Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)	2	4,64	4,55	4,14
80 – Programas de auxílio aos deficientes físicos mentais	2	4,89	5,15	4,58
81 – Programas de auxílio às gestantes carentes	3,8	5,67	4,73	4,77
82 – Programas de auxílio ao menor abandonado	3,5	4,38	4,8	4,43
83 – Satisfação geral com o serviço social do município	4,63	5,46	5,05	5,05

Tabela 24 - Nível de satisfação em Assistência Social subdividido por renda familiar

Questões ligadas a Assistência Social	Até 2 salário mínimo	2 a 4 salário mínimo	4 a 8 salário mínimo	Geral
68 – Facilidade e rapidez no atendimento	4,42	5,8	7,67	5,04
69 – Cordialidade / simpatia no atendimento	4,39	6,17	8,67	5,26
70 – Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado	4,67	6,83	7,33	5,44
71 – Organização do atendimento / recepção	4,42	6,14	7	5,1
72 – Qualidade do atendimento	4,89	6,14	7	5,43
73 – Transparência nos critérios de seleção de beneficiários	3,57	5,25	8	4,68
74 – Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda	4,09	5,25	6	4,8
75 – Programas de geração de emprego e renda	2,67	2,75	5,8	3,43
76 – Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	4,71	6,33	7,6	5,68
77 – Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	3,43	5	7,5	4,48
78 – Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	2,31	2,43	5,13	3,14
79 – Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)	3,92	3,6	5,5	4,14
80 – Programas de auxílio aos deficientes físicos mentais	3,92	4,29	6,33	4,58
81 – Programas de auxílio às gestantes carentes	4,29	4,86	6	4,77
82 – Programas de auxílio ao menor abandonado	4,89	3,29	5	4,43
83 – Satisfação geral com o serviço social do município	5,15	4,86	5,13	5,05

Tabela 25 - Nível de satisfação em Assistência Social subdividido por escolaridade

Questões ligadas a Assistência Social	Ensino fundamental incompleto	Ensino fundamental completo	Ensino médio incompleto	Ensino Médio Completo	Ensino Superior incompleto	Ensino Superior completo	Geral
68 – Facilidade e rapidez no atendimento	5,23	3,33	6	5	X	X	5,04
69 – Cordialidade / simpatia no atendimento	4,83	2	7,33	6	X	8	5,26
70 – Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado	4,82	1,67	7,33	6,67	X	7	5,44
71 – Organização do atendimento / recepção	4,69	2	6,33	6	X	8	5,1
72 – Qualidade do atendimento	5	3	6	6,44	X	7	5,43
73 – Transparência nos critérios de seleção de beneficiários	5,5	1,67	5	4,71	X	X	4,68
74 – Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda	5,22	1,5	4,67	6	2	X	4,8
75 – Programas de geração de emprego e renda	4,44	0	3,5	3	X	X	3,43
76 – Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	6,3	2	6	6,14	X	X	5,68
77 – Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	4,11	1,67	6	5,29	X	X	4,48
78 – Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	4	2,25	3,2	3,38	2	0	3,14
79 – Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)	5,11	3	3,33	4,44	1	X	4,14
80 – Programas de auxílio aos deficientes físicos mentais	5,7	2,5	4	5	2	X	4,58
81 - Programas de auxílio às gestantes carentes	4,56	3,5	5	5,78	2	X	4,77
82 – Programas de auxílio ao menor abandonado	4,63	4,5	4,75	4,6	2,5	X	4,43
83 – Satisfação geral com o serviço social do município	5,4	3	5	5,64	3,5	X	5,05

Tabela 26- Nível de satisfação em Assistência Social subdividido pela quantidade de vezes que o usuário utilizou o serviço

Questões ligadas a Assistência Social	Ate 3 vezes	4 a 6 vezes	Mais de 6 vezes	Total
68 – Facilidade e rapidez no atendimento	5,33	4,6	5,75	5,04
69 – Cordialidade / simpatia no atendimento	5,33	5,4	6	5,26
70 – Conhecimento do atendente sobre o assunto perguntado	5,75	5,6	5,25	5,44
71 – Organização do atendimento / recepção	4,9	5,8	4,25	5,1
72 – Qualidade do atendimento	5,7	6,2	5,25	5,43
73 – Transparência nos critérios de seleção de beneficiários	4,29	5	5	4,68
74 – Programas de moradia / habitação às famílias de baixa renda	4,17	5,75	5,5	4,8

75 – Programas de geração de emprego e renda	1,67	3	4	3,43
76 – Programa de ajuda aos idosos de baixa renda	4,5	5,67	7,5	5,68
77 – Programa de inclusão social às famílias carentes (melhores condições de vida)	4,5	4,33	4,75	4,48
78 – Programas de capacitação / qualificação de jovens e adultos para inserção no mercado de trabalho	2,17	3,33	3,67	3,14
79 – Programas de orientação social aos carentes (prevenção ao uso de drogas, doenças transmissíveis, gestação precoce, outros)	4,6	3,33	4,67	4,14
80 – Programas de auxílio aos deficientes físicos mentais	4,67	4	5	4,58
81 - Programas de auxílio às gestantes carentes	4,57	5,25	4,33	4,77
82 – Programas de auxílio ao menor abandonado	5	5	6,33	4,43
83 – Satisfação geral com o serviço social do município	5,6	5,4	6	5,05

5 – GESTÃO

Tabela 27 - Nível de concordância em relação a imagem do governo subdividida por bairro

Questões	Centro	Cidade Verde	Itai	Oliveira	Sans Souci	Loteamento	Chacara	Total
1) Comunica-se e divulga seus programas/obras/ações e realizações à comunidade.	3,58	4,85	5,32	3,33	3,88	5,14	4,5	4,38
2) Realiza muitas obras públicas e programas sociais à comunidade	4,12	4,38	5,65	3,14	3,65	4,14	5,2	4,31
3) Preocupa-se em solucionar os problemas da comunidade	3,88	4	4,58	2	3,12	3,43	5	3,87
4) É transparente em suas ações	2,67	3,04	3,84	1,2	2,36	3,86	3,75	2,99
5) É participativo, dialogando com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades), descobrindo suas necessidades e tomando decisões com base neste diálogo	3	3,24	3,95	1	2,94	4,57	5,6	3,32
6) Consegue ter um bom desempenho na execução dos serviços públicos	3,96	4,15	5,63	2,33	3,37	4,71	5,4	4,21
7) Consegue exercer bons controles dos bens e recursos públicos, evitando o desperdício, as falhas e a corrupção	2,81	2,89	3,32	0,83	2	3,86	4,6	2,82
8) Está no caminho certo	3,74	3,85	5,21	1,86	3,89	4,14	6	4,05

Tabela 28 - Nível de concordância em relação a imagem do governo subdividida por faixa etária

Questões	Entre 16 e 24 anos	25 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	Mais de 56 anos	Total
1) Comunica-se e divulga seus programas/obras/ações e realizações à comunidade.	5	4,17	4,28	4,62	4,21	4,38
2) Realiza muitas obras públicas e programas sociais à comunidade	5	4,62	3,92	4,24	4,43	4,31
3) Preocupa-se em solucionar os problemas da comunidade	4,64	3,76	3,49	4,24	3,92	3,87
4) É transparente em suas ações	3,36	2,75	2,94	3	3,25	2,99
5) É participativo, dialogando com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades), descobrindo suas necessidades e tomando decisões com base neste diálogo	3,91	3,13	2,89	3,9	3,54	3,32
6) Consegue ter um bom desempenho na execução dos serviços públicos	4,45	4,42	4,08	4,36	4,08	4,21
7) Consegue exercer bons controles dos bens e recursos públicos, evitando o desperdício, as falhas e a corrupção	3,27	2,68	2,81	2,71	3,14	2,82
8) Está no caminho certo	4,91	3,92	3,74	4,23	4,5	4,05

Tabela 29 - Nível de concordância em relação a imagem do governo subdividida por sexo

Questões	Masculino	Feminino	Geral
1) Comunica-se e divulga seus programas/obras/ações e realizações à comunidade.	4,15	4,42	4,38
2) Realiza muitas obras públicas e programas sociais à comunidade	4,3	4,22	4,31
3) Preocupa-se em solucionar os problemas da comunidade	4,27	3,61	3,87
4) É transparente em suas ações	3,12	2,82	2,99
5) É participativo, dialogando com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades), descobrindo suas necessidades e tomando decisões com base neste diálogo	3,59	3,13	3,32
6) Consegue ter um bom desempenho na execução dos serviços públicos	4,61	4,03	4,21
7) Consegue exercer bons controles dos bens e recursos públicos, evitando o desperdício, as falhas e a corrupção	3	2,68	2,82
8) Está no caminho certo	3,91	4,08	4,05

Tabela 30 - Nível de concordância em relação a imagem do governo subdividida por tempo de moradia no município

Questões	Até um ano	de 1 a 3 anos	de 3 a 8 anos	de 8 a 15 anos	Mais de 15 anos	Geral
1) Comunica-se e divulga seus programas/obras/ações e realizações à comunidade.	6,5	4,91	4,23	4,69	3,86	4,38
2) Realiza muitas obras públicas e programas sociais à comunidade	5,5	4	4,7	4,06	4,3	4,31
3) Preocupa-se em solucionar os problemas da comunidade	5,5	3,89	4,25	3,54	3,69	3,87
4) É transparente em suas ações	6	3,44	3,95	2,45	2,61	2,99
5) É participativo, dialogando com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades), descobrindo suas necessidades e tomando decisões com base neste diálogo	5	4	3,91	2,94	2,97	3,32
6) Consegue ter um bom desempenho na execução dos serviços públicos	6,5	4,6	4,39	3,8	4,3	4,21
7) Consegue exercer bons controles dos bens e recursos públicos, evitando o desperdício, as falhas e a corrupção	5,5	3,67	3,3	2,63	2,35	2,82
8) Está no caminho certo	7,5	5,09	4,58	3,86	3,55	4,05

Tabela 31 - Nível de concordância em relação a imagem do governo subdividida por renda familiar

Questões	Até 2 salários mínimos	2 a 4 salários mínimos	4 a 8 salários mínimos	Mais de 8 salários mínimos	Geral
1) Comunica-se e divulga seus programas/obras/ações e realizações à comunidade.	4,63	4,54	3,5	4,5	4,38
2) Realiza muitas obras públicas e programas sociais à comunidade	4,65	4,26	3,65	5	4,31
3) Preocupa-se em solucionar os problemas da comunidade	4,28	3,53	3,8	4,5	3,87
4) É transparente em suas ações	2,76	2,95	3,25	4	2,99
5) É participativo, dialogando com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades), descobrindo suas necessidades e tomando decisões com base neste diálogo	2,47	3,49	4,53	3,33	3,32
6) Consegue ter um bom desempenho na execução dos serviços públicos	4,24	4,28	4,35	3,5	4,21
7) Consegue exercer bons controles dos bens e recursos públicos, evitando o desperdício, as falhas e a corrupção	2,44	2,92	3,16	4,25	2,82
8) Está no caminho certo	3,87	4,2	4,4	3,25	4,05

Tabela 32 - Nível de concordância em relação a imagem do governo subdividida por escolaridade

Questões	Ensino fundamental incompleto	Ensino fundamental completo	Ensino médio incompleto	Ensino Médio Completo	Ensino Superior incompleto	Ensino Superior completo	Geral
1) Comunica-se e divulga seus programas/obras/ações e realizações à comunidade.	4,88	4,82	3,93	4,45	3,78	3	4,38
2) Realiza muitas obras públicas e programas sociais à comunidade	4,56	4,73	4,44	4,09	3,4	4,67	4,31
3) Preocupa-se em solucionar os problemas da comunidade	4,25	4,64	4,22	3,38	2,7	4	3,87
4) É transparente em suas ações	3,13	3,82	3,32	2,34	2,78	4	2,99
5) É participativo, dialogando com a comunidade (associações, conselhos, vereadores, entidades), descobrindo suas necessidades e tomando decisões com base neste diálogo	3,37	3,64	3,81	2,94	2,8	3,5	3,32
6) Consegue ter um bom desempenho na execução dos serviços públicos	4,56	5,91	4,7	3,15	4	4,33	4,21
7) Consegue exercer bons controles dos bens e recursos públicos, evitando o desperdício, as falhas e a corrupção	2,62	3,8	3,56	2,1	2,6	4	2,82
8) Está no caminho certo	4,11	4,82	4,67	3,82	3	2,67	4,05

RICARDO FERRI CONZATTI

R. Velocindo Homem – 85
Centro – Eldorado do Sul – RS - 92990-000
☎ (51) 481-6592 e mail: ricardoconzatti@aol.com

Brasileiro, 29 anos, casado, um filho

ÁREAS DE ATUAÇÃO

GESTÃO/RECURSOS HUMANOS

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Mestre em Administração – UFRGS - 2003
Graduado em Administração de Empresas – UFRGS 2000

IDIOMAS

Inglês e Espanhol Intermediários

RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

- Profissional com grande experiência na área Administrativa, com ênfase em Recursos Humanos, abrangendo Previdência, Compras, Licitações, Contratos e Terceirizações.
- Responsável pela criação de programas de desenvolvimento de pessoal, tais como: Programa de Integração de Pessoal, Programa Continuo de Formação de Gestores e Programa de Plano de Carreira para Servidores Técnicos-Administrativo.
- Gerenciamento de equipe de 45 colaboradores diretos e 750 indiretos.
- Responsável pela conservação e manutenção de predial, guarda patrimonial e gestão de materiais.
- Promoveu a informatização de todos os departamentos com a aquisição de equipamentos, desenvolvendo sistemas computacionais de controle de processos, patrimoniais, notas fiscais, controle de estoque e cadastros diversos.
- Atuação como representante da empresa e relações públicas junto aos órgão de imprensa, sendo também responsável pelos processos legislativos (controle de prazos, custos e orçamentos).
- Administração de orçamento para custo/investimento de R\$ 1.437.000,00/ano e ordenação de despesas com folha de pagamento de R\$ 11 milhões/ ano.
- Palestrante em seminários, universidades e encontros profissionais.
- Responsável pelo planejamento estratégico em campanhas de marketing institucional.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

2000-atual	PREFEITURA MUNICIPAL DE ELDORADO DO SUL ✓ Secretário da Administração ✓ Secretário da Comunicação Social
1997-2000	CÂMARA MUNICIPAL DE ELDORADO DO SUL ✓ Diretor Administrativo
1995-1996	DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS CONZATTI ✓ Supervisor Administrativo/Comercial
1995-1995	GRÊMIO NÁUTICO UNIÃO ✓ Técnico em Informática

CURSOS DE APERFEIÇOAMENTO

- Gestão de Pessoas Voltadas para Resultados- Instituto Chiavenatto
- Fórum em Gestão de Carreiras
- CONARH –Congresso Nacional de Recursos Humanos – ABRH 2001 e 2003
- Administração de Cargos e Salários - ABRH RS
- Dinâmica de Grupo - ABRH RS
- Direito Público - IDC
- Administração de Pessoal - IGAM RS
- Gestão de Materiais - ESAD RJ – Contrei - CE
- Estratégia Empresarial - Sebrae
- Talentos Empreendedores - Sebrae
- Tributação para Empresas – Sebrae
- Compras e Contratos – Zênite - BA
- Oratória I e II – Leuclides Marcon
- Seminário: Gateway to France – Paris
- Controle Interno – Abrascam - PR

INFORMÁTICA

Windows, Word, Excel, Power Point, Access e Internet.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Trabalho final de Mestrado Profissionalizante apresentado em 02/12/2003

BANCA EXAMINADORA:

CONCEITO:

C

Prof. Dr. Ivan Antônio Pinheiro
PPGA/EA/UFRGS

p/

A

Prof. Dr. Cláudio Pinho Mazzilli
PPGA/EA/UFRGS

B

Prof. Dr. Eugênio Lagemann
FCE/UFRGS

Orientador: Prof. Dr. Luiz Roque Klering – PPGA/EA/UFRGS

Aluno: Ricardo Ferri Conzatti

Curso: Mestrado Profissionalizante Turma 2001

Porto Alegre, 02 de dezembro de 2003.