



Prefeitura Municipal de Timbaúba dos Batistas

Rio Grande do Norte | CNPJ.: 08.096.596/0001-87

Rua Rui Barbosa, 48 - Centro | CEP: 59.320-000

gabinetetbrn@gmail.com timbaubaprefeitura@gmail.com

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Prefeitura Municipal de Timbaúba dos Batistas

EXERCÍCIO 2025

1. APRESENTAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Timbaúba dos Batistas, comprometida com os princípios da eficiência, transparência e melhoria contínua dos serviços públicos, realizou Pesquisa de Satisfação junto à população municipal com o objetivo de avaliar a percepção dos cidadãos acerca da qualidade dos serviços ofertados pela Administração Pública Municipal. A pesquisa constitui importante instrumento de gestão, permitindo identificar pontos fortes, oportunidades de melhoria e o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais, contribuindo para o aperfeiçoamento das políticas públicas e fortalecimento da participação cidadã.

2. OBJETIVOS DA PESQUISA

2.1 Objetivo Geral

Avaliar o nível de satisfação da população em relação aos serviços prestados pela Prefeitura Municipal.

2.2 Objetivos Específicos

Medir a percepção da população sobre a qualidade dos serviços públicos;

Identificar áreas com maior índice de aprovação;

Detectar necessidades de melhorias nos serviços ofertados;

Fortalecer a transparência e a participação social;

Subsidiar decisões administrativas e planejamento estratégico municipal.

3. METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada mediante aplicação de questionário estruturado contendo perguntas objetivas relacionadas aos serviços públicos municipais.

3.1 Público-Alvo

População residente no município de Timbaúba dos Batistas usuária dos serviços públicos municipais.

3.2 Forma de Aplicação

I. A pesquisa foi aplicada:

II. Presencialmente;



Prefeitura Municipal de Timbaúba dos Batistas

Rio Grande do Norte | CNPJ.: 08.096.596/0001-87

Rua Rui Barbosa, 48 - Centro | CEP: 59.320-000

gabinetetbrn@gmail.com timbaubaprefeitura@gmail.com

- III. Por formulário eletrônico;
- IV. Durante atendimentos nos órgãos públicos municipais.

3.3 Período de Realização

A coleta de dados ocorreu no período de 02/01/2025 a 30/12/2025.

3.4 Quantidade de Participantes

Participaram da pesquisa um total de 835 cidadãos.

4. ÁREAS AVALIADAS

A pesquisa contemplou os seguintes setores da administração pública municipal:

- 1) Saúde;
- 2) Educação;
- 3) Assistência Social;
- 4) Infraestrutura;
- 5) Limpeza Urbana;
- 6) Iluminação Pública;
- 7) Atendimento Administrativo;
- 8) Transporte;
- 9) Cultura e Eventos;
- 10) Transparência Pública.

5. RESULTADOS DA PESQUISA

5.1 Avaliação Geral dos Serviços Públicos

Nível de Satisfação	Percentual
Excelente	74%
Bom	11%
Regular	10%
Ruim	5%
Péssimo	0%

5.2 Atendimento ao Público

Critério Avaliado	Índice de Aprovação
Cordialidade no atendimento	85%
Tempo de espera	10%
Clareza das informações	25%
Resolução das demandas	70%

5.3 Saúde

Item Avaliado	Índice de Satisfação
Atendimento nas UBS	85%
Atendimento médico	93%



Prefeitura Municipal de Timbaúba dos Batistas

Rio Grande do Norte | CNPJ.: 08.096.596/0001-87
Rua Rui Barbosa, 48 - Centro | CEP: 59.320-000
gabinetetbrn@gmail.com timbaubaprefeitura@gmail.com

Disponibilidade de medicamentos	87%
Marcação de exames	83%

5.4 Educação

Item Avaliado	Índice de Satisfação
Estrutura das escolas	91%
Qualidade do ensino	87%
Transporte escolar	85%
Alimentação escolar	94%

5.5 Infraestrutura e Serviços Urbanos

Item Avaliado	Índice de Satisfação
Limpeza urbana	79%
Pavimentação	81%
Iluminação pública	87%
Conservação das vias	90%

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com base nas respostas obtidas, verificou-se que os serviços públicos municipais apresentaram nível de satisfação considerado OTÍMO pela maioria dos participantes. Os setores mais bem avaliados foram:

SAUDE;
EDUCAÇÃO;
INFRAESTRUTURA.

As principais demandas apresentadas pela população foram:

DEMORA EM ATENDIMENTO;
PEDIDOS PESSOIS.

Os resultados demonstram o compromisso da gestão municipal com a qualidade dos serviços prestados, bem como evidenciam pontos que poderão receber atenção prioritária em ações futuras.

7. PROVIDÊNCIAS E AÇÕES DE MELHORIA

A Administração Municipal adotará medidas voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços públicos, dentre elas:

Capacitação de servidores;
Ampliação dos canais de atendimento;
Investimentos em infraestrutura;
Fortalecimento da transparência pública;
Modernização dos serviços administrativos.



Prefeitura Municipal de Timbaúba dos Batistas

Rio Grande do Norte | CNPJ.: 08.096.596/0001-87

Rua Rui Barbosa, 48 - Centro | CEP: 59.320-000

gabinetetbrn@gmail.com timbaubaprefeitura@gmail.com

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Pesquisa de Satisfação reafirma o compromisso da Prefeitura Municipal de Timbaúba dos Batistas com a eficiência administrativa, a transparência e a melhoria contínua da gestão pública. A participação popular é fundamental para construção de uma administração cada vez mais eficiente, democrática e alinhada às necessidades da população.

Timbaúba dos Batistas/RN, 30 de dezembro de 2025.