



PROJETO: PESQUISA DE SATISFAÇÃO “QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NOS CEMITÉRIOS URBANOS” - RESULTADO

INTRODUÇÃO:

A Administração dos Cemitérios e Serviços Funerários de Londrina por meio deste documento divulga os resultados obtidos na Pesquisa de Satisfação: Qualidade dos Serviços Prestados nos Cemitérios Urbanos, realizada nos dias 01 e 02 de novembro de 2015, nos 05 (cinco) cemitérios públicos urbanos existentes no município de Londrina.

Com o intuito de criar mais um canal de participação entre os munícipes londrinenses e a ACESF, é que se percebeu a necessidade de implementação deste Projeto de Pesquisa, visando obter dos concessionários de jazigos e usuários dos serviços dos cemitérios públicos urbanos de Londrina, as ações tidas como prioritárias, por estes, de implantação em cada um dos cemitérios em que a pesquisa foi realizada.

A pesquisa teve como finalidade medir a intensidade da aprovação das políticas públicas implantadas nos cemitérios públicos urbanos de Londrina, desde a criação da Taxa de Manutenção de Cemitérios, regulamentada em 2013, até o presente momento; bem como colher informações que possam nortear as ações da Autarquia de forma a melhor atender a demanda dos concessionários/usuários dos cemitérios públicos municipais urbanos.

Para tanto esta pesquisa teve como parâmetros, 06 (seis) perguntas cujas respostas poderiam ser apontadas em 05 (cinco) níveis de intensidade diferentes, em que o entrevistado pode opinar por notas em uma escala de 1 (um) até 5 (cinco), sendo 1 (um) a nota para péssimo e 5 (cinco) para ótimo. Foram estas perguntas as que seguem:

- 1. Como o senhor vê as Reformas realizadas no cemitério?**
- 2. Como está a Acessibilidade do cemitério?**
- 3. Como está a limpeza neste cemitério?**
- 4. Como está a conservação das dependências do cemitério?**
- 5. Como o Senhor vê a utilização da taxa de manutenção?**
- 6. Como está a organização da equipe para o feriado de finados?**

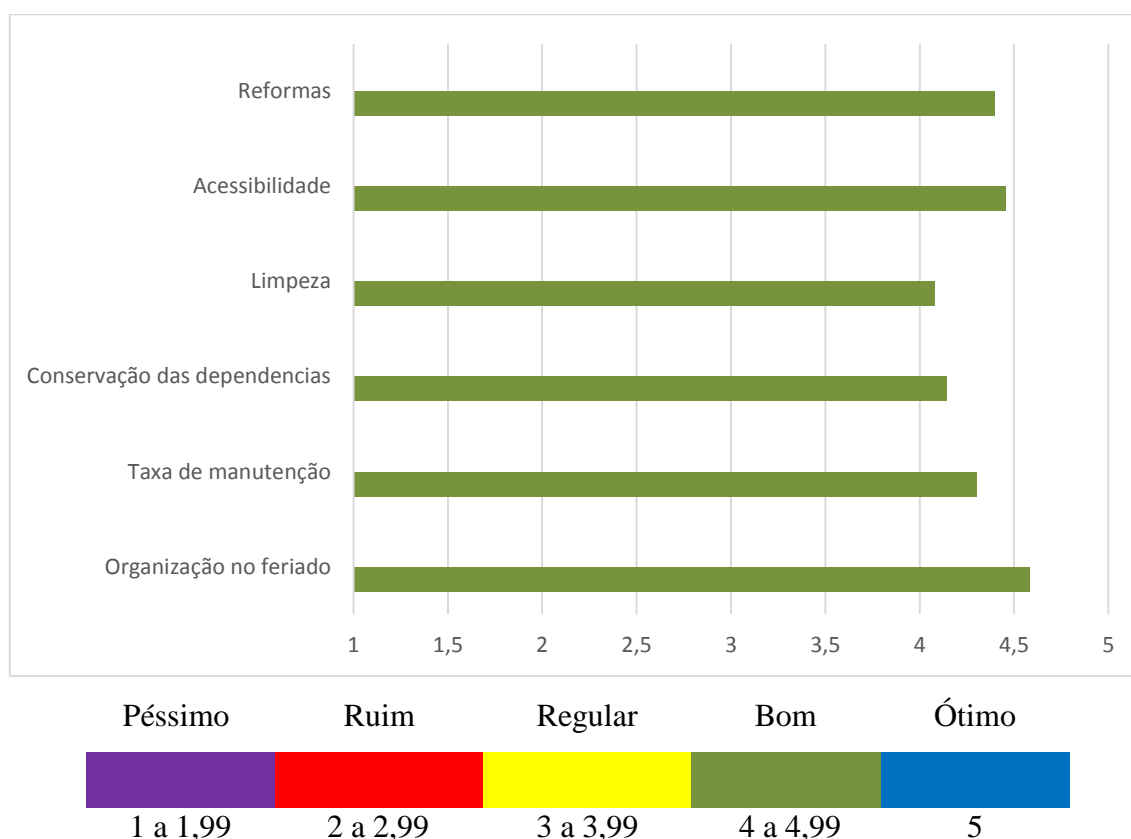


Neste sentido, cabe ressaltar, que a Autarquia ainda prevê a realização de vários outros questionários para auferir como qualitativamente serão medidas as futuras ações executadas nos cemitérios públicos urbanos de Londrina, sob a ótica dos concessionários e usuários destes espaços/serviços pelo apontamento de prioridades através de pesquisas de preferência. Serão consultas que permitirão a melhoria dos serviços funerários e administração dos cemitérios públicos do município de Londrina alcançada pela efetiva participação popular.

RESULTADO:

CEMITÉRIO PADRE ANCHIETA

Resultado da Pesquisa:





Principais Pedidos (Demandados por 03 -três- pessoas ou mais):

1. Segurança;
2. Ampliação do muro;
3. Melhoria das calçadas.

Outros pedidos (Demandas isoladas, requeridas por menos de 03 – três – pessoas):

1. Limpeza contínua durante o ano;
2. Placas indicativas;
3. Floreiras nas ruas;
4. Bebedouro;
5. Poda de árvores;
6. Reforma em banheiros.

Principais medidas para fazer frente aos pedidos:

1. Ampliação do muro: o muro será ampliado para coibir vândalos usuários de drogas que pulam o muro;
2. Reforma de banheiros: os banheiros serão reformados ao longo do ano de 2016;
3. Flores: está sendo estudado um meio de criar floreiras nas ruas;
4. Bebedouros: já estão sendo licitados e em breve serão instalados.

Informações complementares:

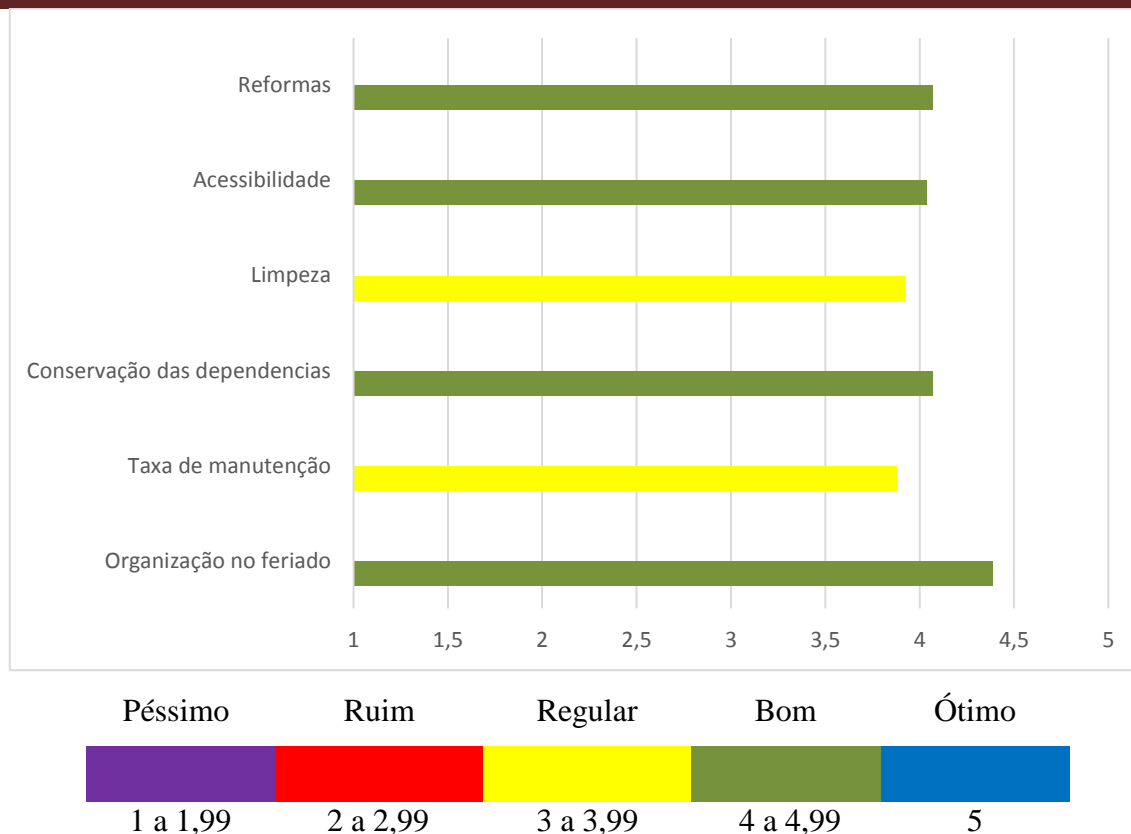
- Grau de confiança: 90%
- População aproximada: 6304
- Porcentagem da amostra: 2%
- Total de entrevistados: 98

CEMITÉRIO JOÃO XXIII

Resultado da Pesquisa:



ADMINISTRAÇÃO DOS CEMITÉRIOS E SERVIÇOS FUNERÁRIOS
ACESF



Principais Pedidos (Demandados por 03 -três- pessoas ou mais):

1. Segurança;
2. Limpeza contínua durante o ano;
3. Fazer gramado.

Outros pedidos (Demandas isoladas, requeridas por menos de 03 – três – pessoas):

1. Placas indicativas;
2. Bebedouros;
3. Poda de árvores;
4. Nivelamento do piso;
5. Reforma no escritório;
6. Área circular asfaltada;
7. Instalação de orelhão;
8. Maior fiscalização de pedreiros particulares;
9. Revitalização da entrada.



Principais medidas para fazer frente aos pedidos:

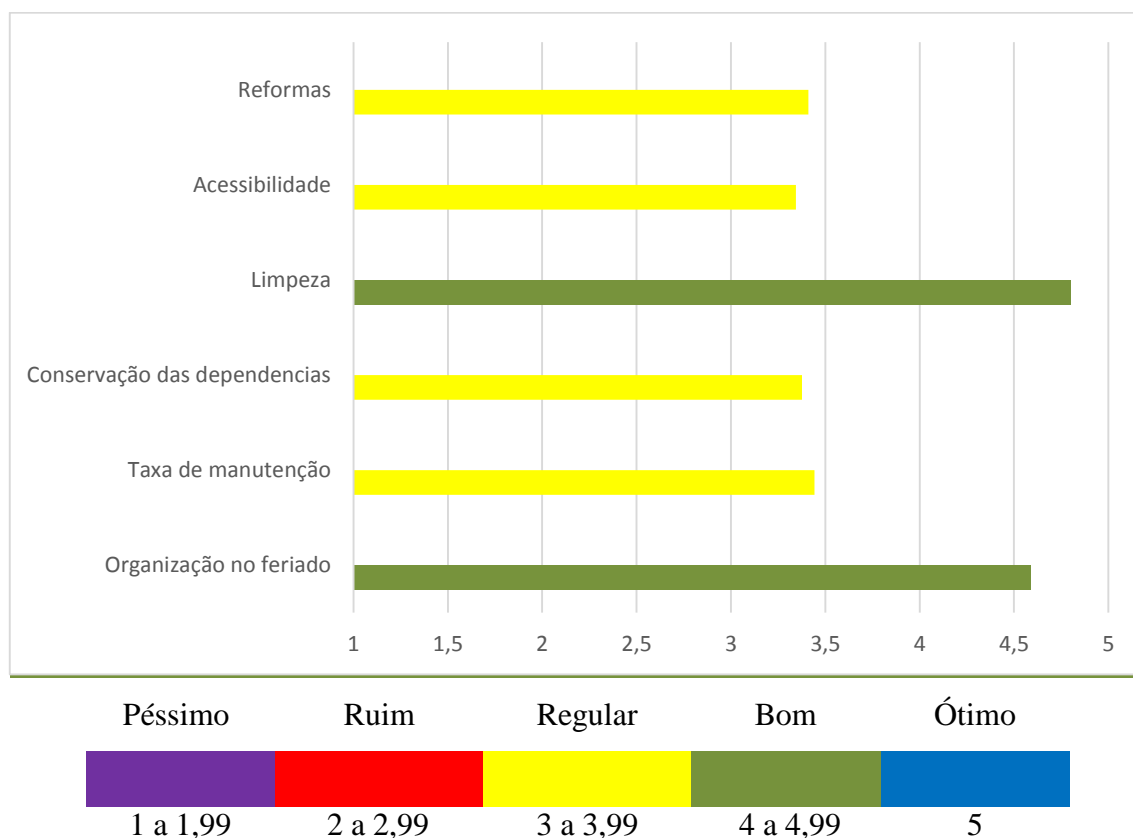
1. Calçada: será construída no entorno do cemitério uma calçada com piso tátil;
2. Ampliação: A área será ampliada com o aproveitamento do entorno;
3. Construção de novo cruzeiro: o cruzeiro será reconstruído;
4. Bebedouros: já estão sendo licitados e em breve serão instalados;
5. Flores: será utilizada as áreas vazias para o plantio de flores.

Informações complementares:

- Grau de confiança: 90%
- População aproximada: 2945
- Porcentagem da amostra: 3%
- Total de entrevistados: 101

CEMITÉRIO SÃO PAULO

Resultado da Pesquisa:



Principais Pedidos (Demandados por 03 -três- pessoas ou mais):



1. Reforma nos banheiros;
2. Acessibilidade;
3. Bebedouro.

Outros pedidos (Demandas isoladas, requeridas por menos de 03 – três – pessoas):

1. Computador no cemitério;
2. Pintura no telhado;
3. Maior iluminação;
4. Estacionamento;
5. Capela mortuária;
6. Mais Torneiras.

Principais medidas para fazer frente aos pedidos:

1. Construção de novo cruzeiro: o cruzeiro será reconstruído;
2. Bebedouros: já estão sendo licitados e em breve serão instalados;
3. Flores: será utilizada as áreas vazias para o plantio de flores;
4. Telhado: a revitalização está prevista;
5. Banheiro: a reforma completa do banheiro está prevista.

Informações complementares:

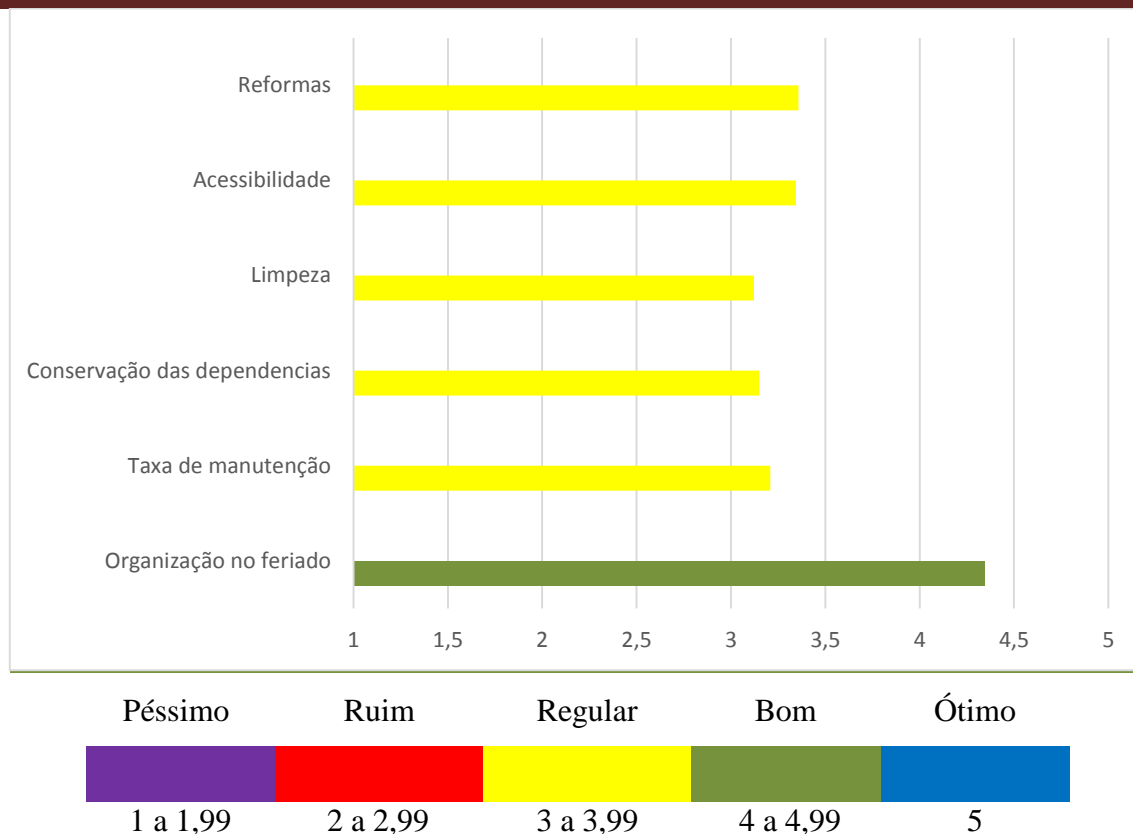
- Grau de confiança: 87%
- População aproximada: 1309
- Porcentagem da amostra: 5%
- Total de entrevistados: 61

CEMITÉRIO JD DA SAUDE

Resultado da Pesquisa:



ADMINISTRAÇÃO DOS CEMITÉRIOS E SERVIÇOS FUNERÁRIOS
ACESF



Principais Pedidos (Demandados por 03 -três- pessoas ou mais):

1. Diminuição de áreas não calçadas e asfaltamento
2. Limpeza em geral
3. Acessibilidade

Outros pedidos (Demandas isoladas, requeridas por menos de 03 – três – pessoas):

1. Bebedouro;
2. Segurança;
3. Não Circulação de carros no cemitério;
4. Ambulantes em frente ao cemitério;
5. Ampliação do estacionamento;
6. Melhorias no Conjugado;
7. Poda de arvores.

Principais medidas para fazer frente aos pedidos:



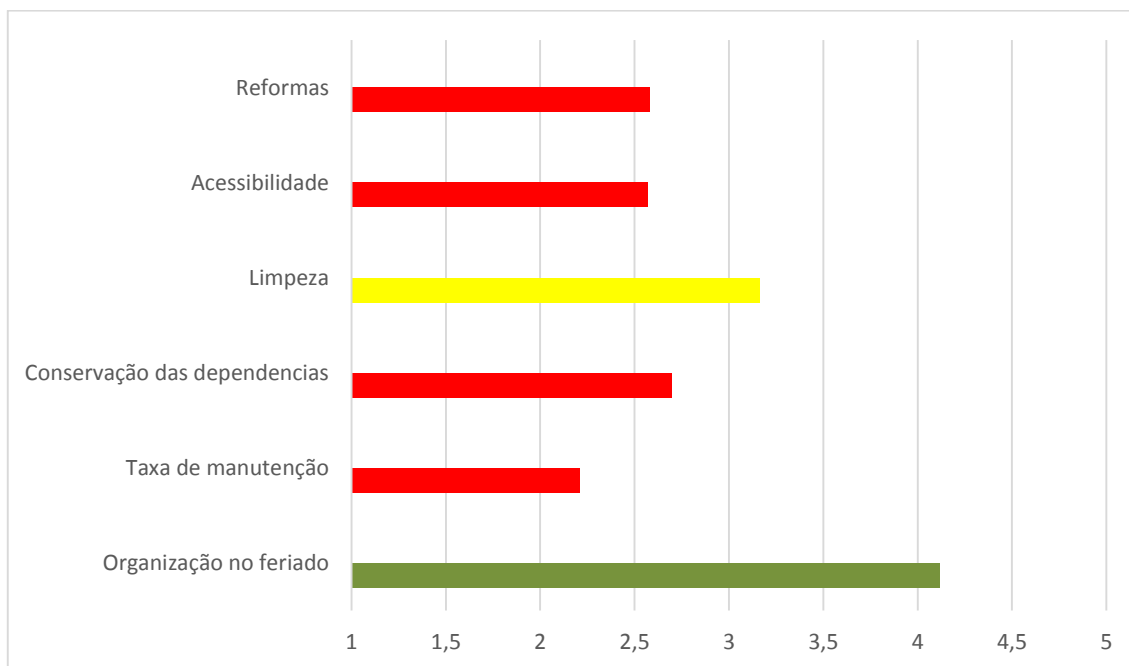
1. Bebedouros: já estão sendo licitados e em breve serão instalados;
2. Flores: criação de áreas floridas prevista;
3. Praça: está se estudando a criação de uma praça ao lado do cruzeiro;
4. Banheiro: reforma completa do banheiro prevista;
5. Drenagem: está em elaboração um grande projeto de drenagem com vista de acabar com o problema de alagamentos e erosão no cemitério;
6. Asfalto: será elaborado um projeto de asfaltamento das vias não asfaltadas aos concluído a drenagem;
7. Muro: o muro será ampliado e revitalizado.

Informações complementares:

- Grau de confiança: 90%
- População aproximada: 13000
- Porcentagem da amostra: 2%
- Total de entrevistados: 221

CEMITÉRIO SÃO PEDRO

Resultado da Pesquisa:





ADMINISTRAÇÃO DOS CEMITÉRIOS E SERVIÇOS FUNERÁRIOS
ACESF

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo



1 a 1,99

2 a 2,99

3 a 3,99

4 a 4,99

5

Principais Pedidos (Demandados por 03 -três- pessoas ou mais):

1. Segurança;
2. Acessibilidade;
3. Limpeza de entulhos e outros resíduos de obras.

Outros pedidos (Demandas isoladas, requeridas por menos de 03 – três – pessoas):

1. Melhora na praça;
2. Cobertura na entrada da JK;
3. Limpeza durante o ano;
4. Banheiros na JK.

Principais medidas para fazer frente aos pedidos:

1. Projeto de iluminação: projeto em licitação para que o cemitério São Pedro esteja iluminado após a instalação de postes que melhorarão a segurança no período noturno dentro do cemitério;
2. Revitalização da praça e cruzeiro: está sendo estudado para que o cruzeiro e a praça sejam revitalizados ou até reconstruídos;
3. Projeto de arborização: o cemitério será devidamente arborizado;
4. Instalação de câmeras: está prevista a instalação de câmeras de segurança para coibir furtos e roubos após a instalação dos postes de iluminação no cemitério;
5. Ampliação do muro: o muro será ampliado para coibir vândalos que bulam o muro durante o período noturno;
6. Bebedouros: já estão sendo licitados e em breve serão instalados.

Informações complementares:

- Grau de confiança: 90%
- População aproximada: 6504
- Porcentagem da amostra: 2%



- Total de entrevistados: 103

CONCLUSÃO:

Acreditamos que este projeto será de grande contribuição para que a ACESF consiga desenvolver a excelência nos serviços funerários e na administração dos cemitérios públicos municipais em Londrina, a partir da ótica dos seus munícipes. Apenas assim acreditamos que seja possível proporcionar serviços efetivamente aprovados como de qualidade para a cidade.

Portanto, esta pesquisa terá continuidade nesta Administração, sendo sua periodicidade anual, a ser realizada sempre no evento do “Dia de Finados”; a partir de questionários similares, e também através de novos questionários elaborados a respeito da qualidade dos serviços prestados pela Autarquia.

Londrina, 13 de novembro de 2015.

Coordenador do projeto:

Felipe Palimeri Gallego Rojas
Gerente de Finanças - ACESF