



**PROJETO: PESQUISA DE SATISFAÇÃO “QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADOS NOS CEMITÉRIOS URBANOS” – RESULTADO 2016**

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 no dia 02 de novembro de 2016, nos 05 (cinco) cemitérios públicos urbanos existentes no Município de Londrina, com o intuito de novamente criar um canal de participação entre os munícipes londrinenses e a ACESF.

A pesquisa teve como finalidade avaliar o desempenho 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 a tomada de decisão da Autarquia de forma a melhor atender a demanda dos concessionários/usuários dos cemitérios públicos municipais urbanos.

Para tanto esta pesquisa teve como parâmetros, 07 (sete) 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, exceto a última que tinha como finalidade a eleição da prioridade para 2017 no cemitério podendo o munícipe opinar entre 3 projetos propostos ou indicar um quarto projeto de sua escolha. Foram estas perguntas formulados, 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?**
- 7. Qual seria a melhoria mais urgente para 2017?**



A pesquisa realizada em 2015 já resultou em diversas demandas atendidas, como o exposto abaixo:

Padre Anchieta:

- ✓ Instalação de alarme;
- ✓ Bebedouro Industrial;
- ✓ Poda e erradicação de arvores.

João XXIII:

- ✓ Reforma da calçada central;
- ✓ Bebedouro Industrial;
- ✓ Reforma do escritório.

São Paulo:

- ✓ Reforma nos banheiros;
- ✓ Bebedouro Industrial;
- ✓ Ponto informatizado.

Jardim da Saudade:

- ✓ Calçadas;
- ✓ Drenagem de águas pluviais;
- ✓ Bebedouro Industrial;
- ✓ Poda e erradicação de árvores.

São Pedro:

- ✓ Caçambas para entulhos;
- ✓ Banheiros químicos em finados na Av.JK;
- ✓ Reforma da praça com a instalação de uma imagem do São Pedro.

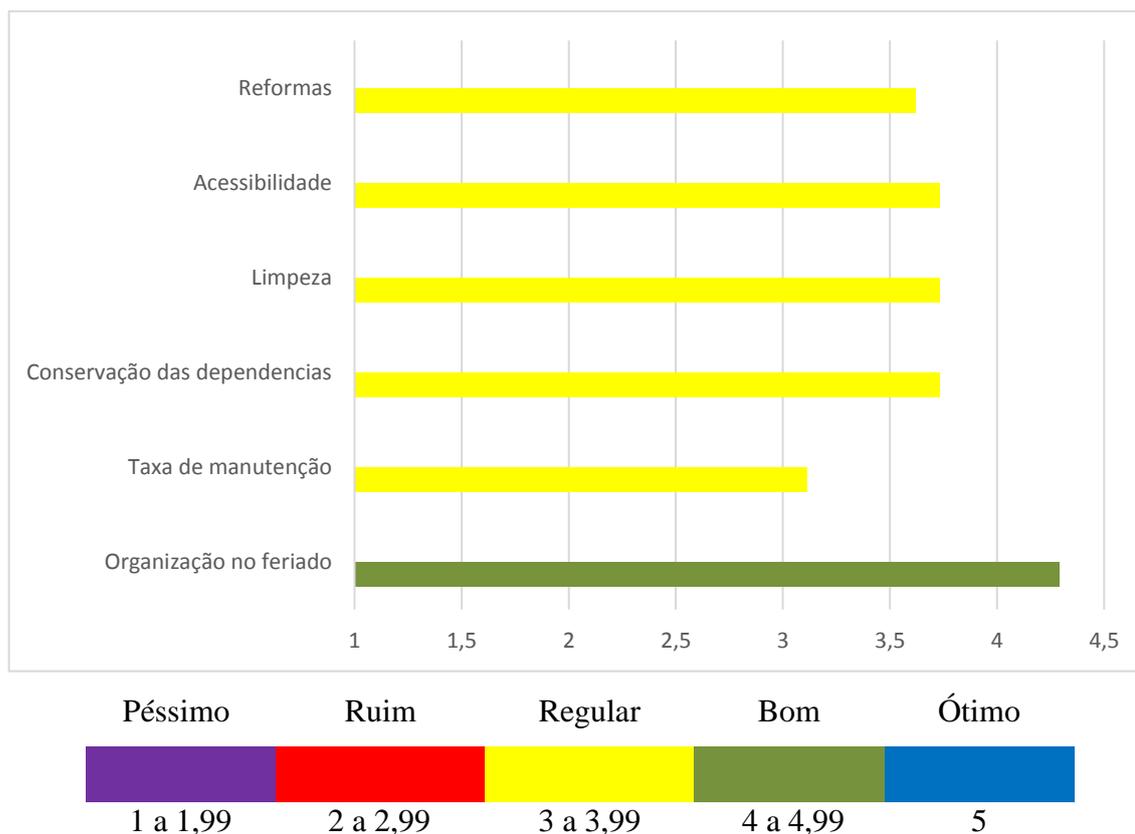
Toda a equipe da ACESF está empenhada para ano a ano, alcançar níveis cada vez mais altos de qualidade do gasto público e excelência na aplicação dos recursos advindos da Taxa de Manutenção.



RESULTADO:

CEMITÉRIO PADRE ANCHIETA

Resultado da Pesquisa:



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

- 1.Muro e Concertina;
2. Reforma de calçada externa;
- 3.Paisagismo.

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

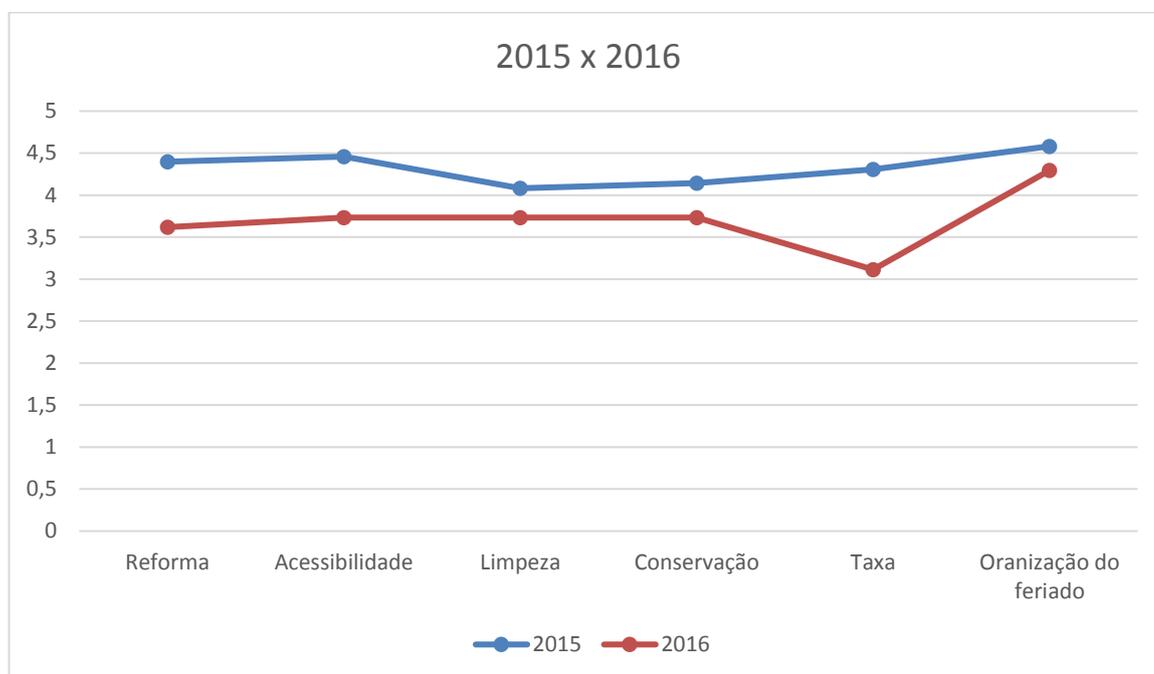
1. Rampas para cadeirante;
2. Poda de arvores;



Informações complementares:

- Grau de confiança: 95%
- População aproximada: 6.304
- Porcentagem da amostra: 2,3%
- Total de entrevistados: 150

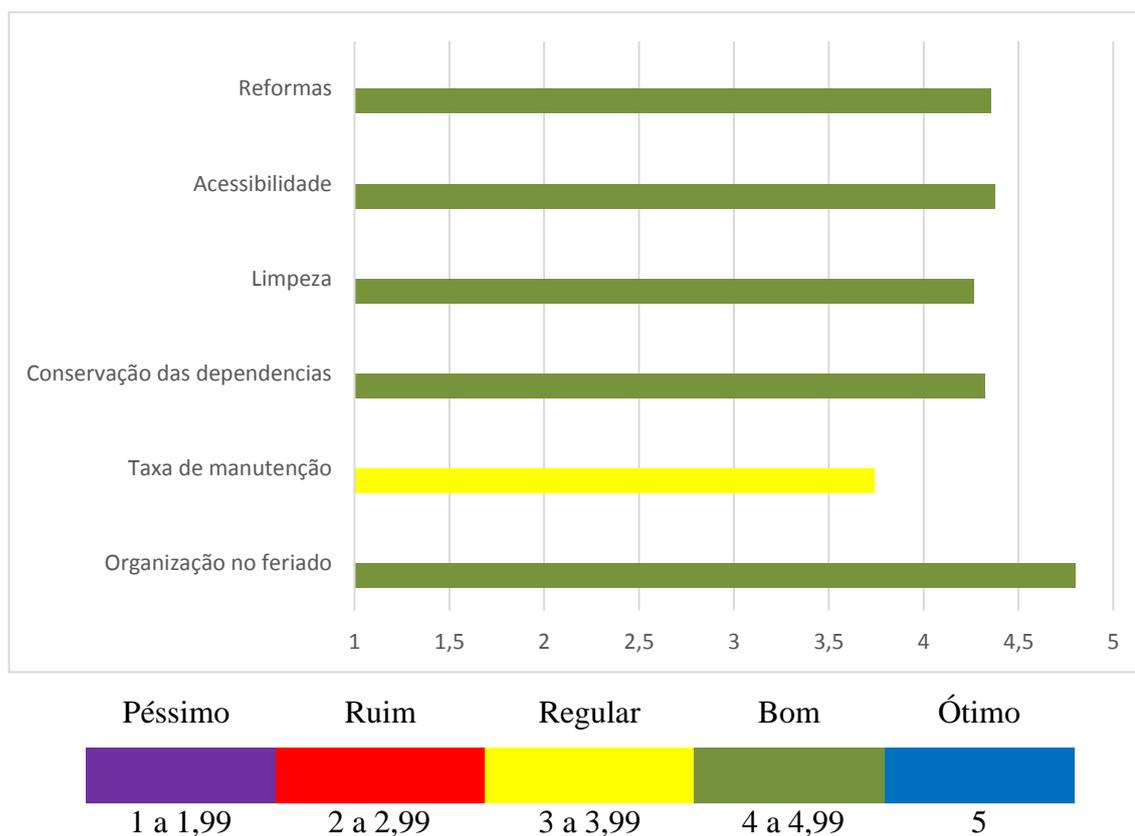
Variação entre 2015 e 2016.





CEMITÉRIO JOÃO XXIII

Resultado da Pesquisa:



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

1. Muro e calçada externa;
2. Capela mortuária;
3. Estacionamento.

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

1. Placas indicativas e limpeza das existentes;
2. Nivelamento do piso;
3. Asfalto em todas as ruas internas;
4. Instalação de orelhão;
5. Limpeza sem soprador;



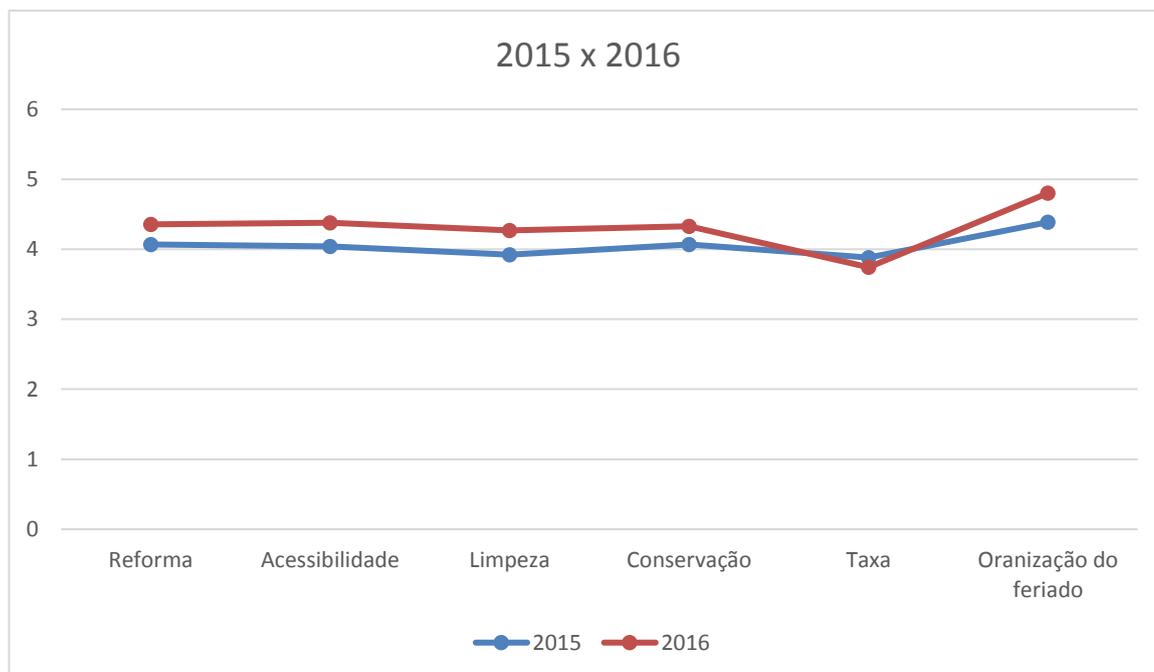
6. Sabonete nos banheiros;

7. Lixeiras.

Informações complementares:

- Grau de confiança: 90%
- População aproximada: 2.945
- Porcentagem da amostra: 3%
- Total de entrevistados: 101

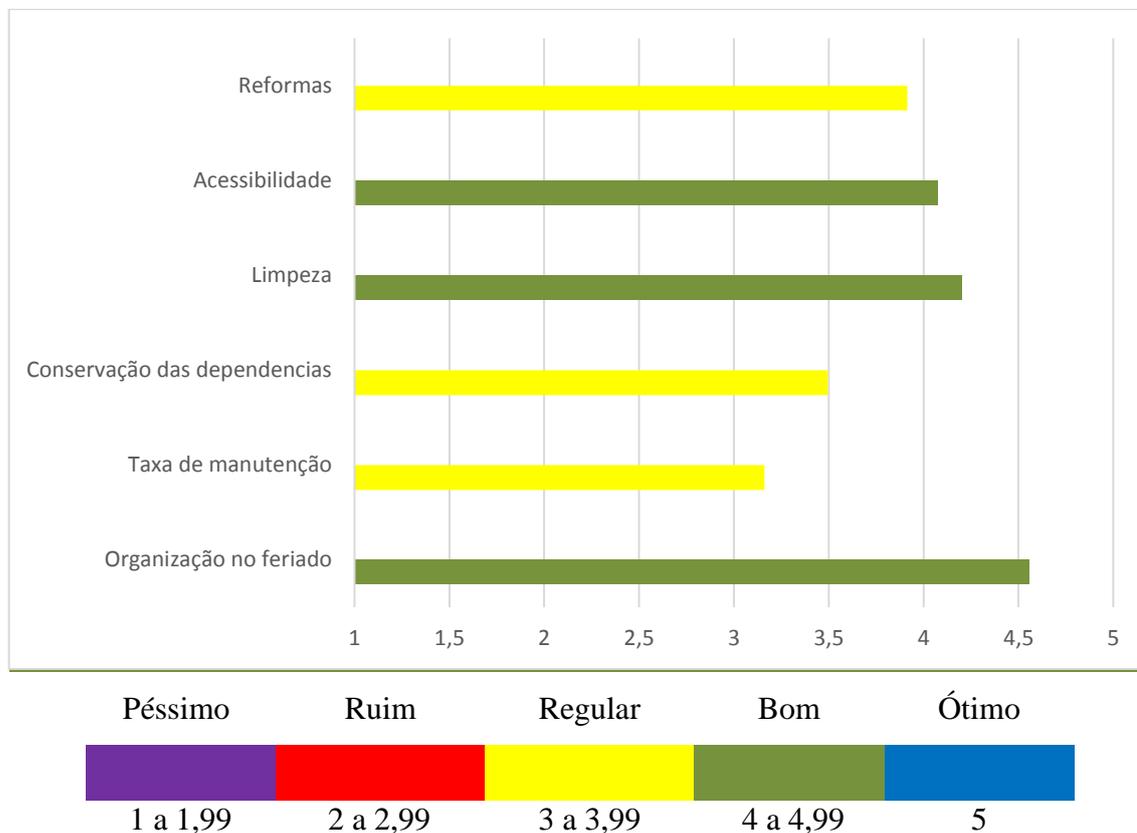
Variação entre 2015 e 2016.





CEMITÉRIO SÃO PAULO

Resultado da Pesquisa:



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

1. Reforma de banheiros;
2. Paisagismo;
3. Capela.

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

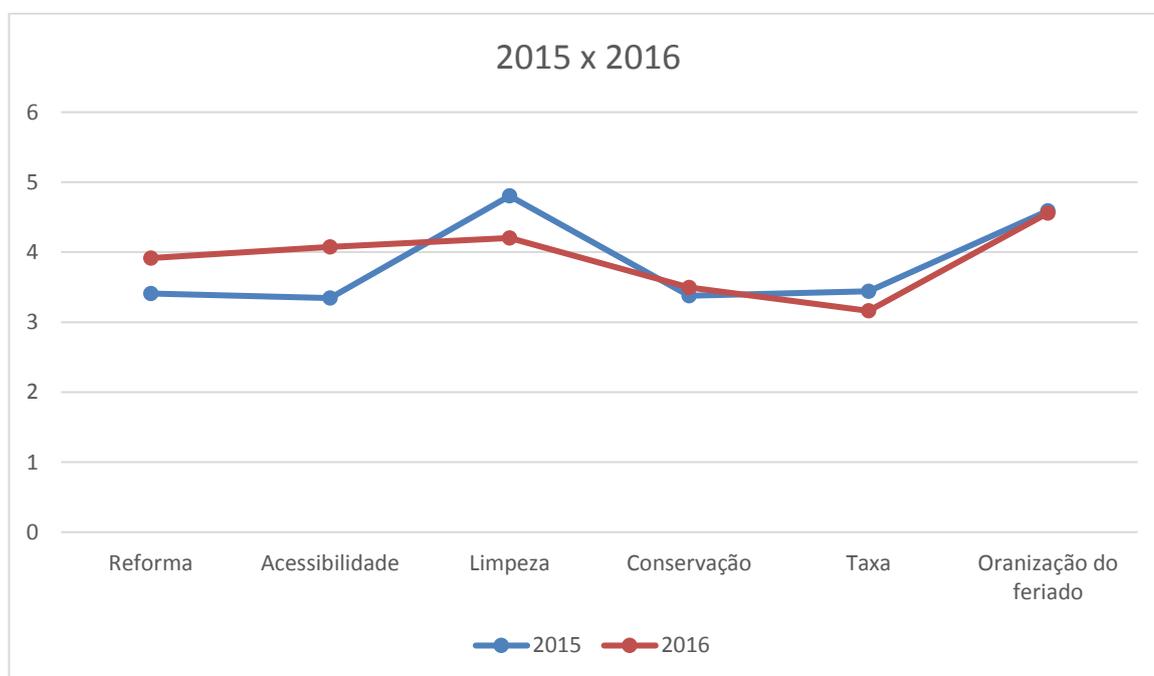
1. Reforma de escritório;
2. Asfalto entre túmulos;
3. Cruzeiro;
4. Estacionamento;



Informações complementares:

- Grau de confiança: 90%
- População aproximada: 1.309
- Porcentagem da amostra: 7,1%
- Total de entrevistados: 93

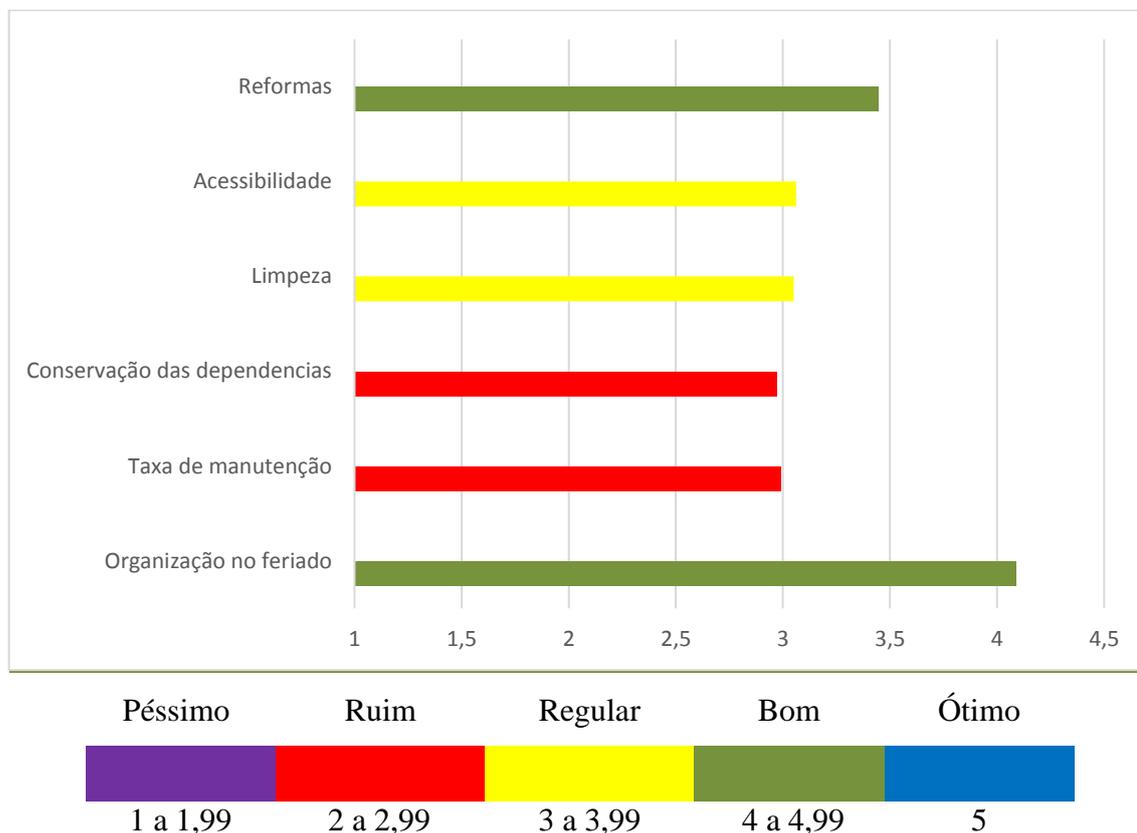
Variação entre 2015 e 2016.





CEMITÉRIO JD DA SAUDE

Resultado da Pesquisa:



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

1. Ampliação dos Muros com concertina;
2. Rampas e calçadas;
3. Reforma do conjugado;
4. Praça com Imagens.

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

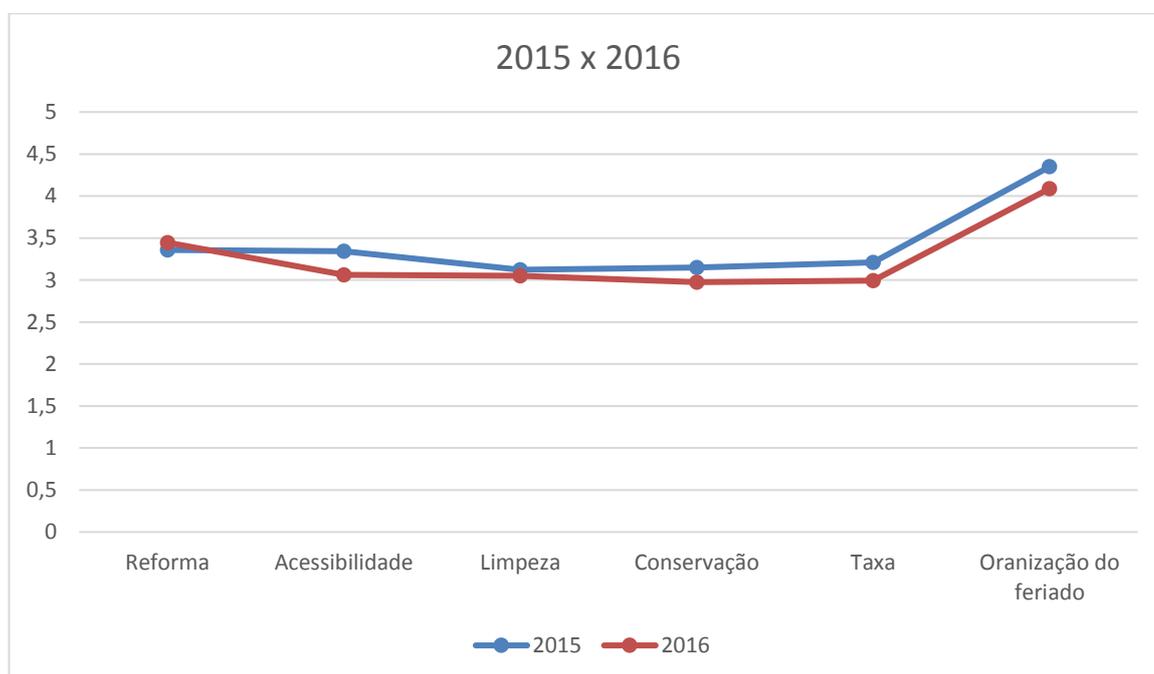
1. Falta de capina;
2. Melhorias no banheiro Feminino;
3. Mais Lixeiras;
4. Acessibilidade;



Informações complementares:

- Grau de confiança: 95%
- População aproximada: 13.000
- Porcentagem da amostra: 1,22%
- Total de entrevistados: 159

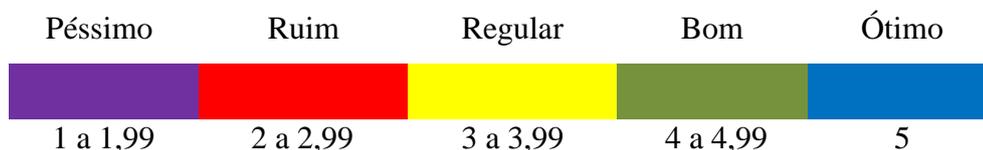
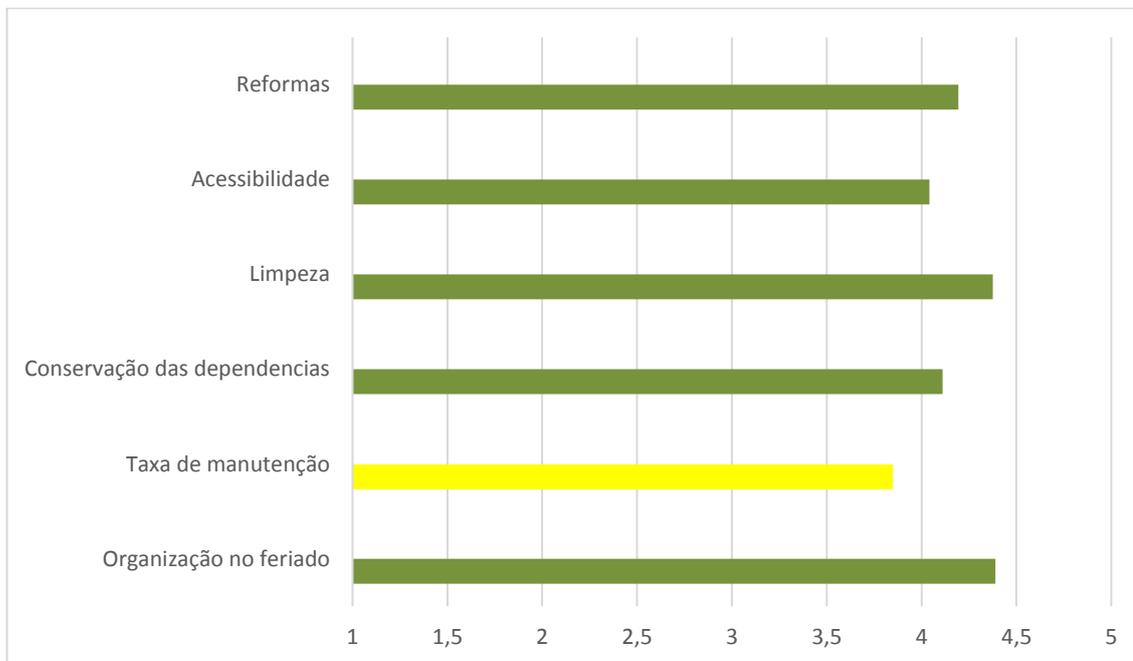
Variação entre 2015 e 2016.





CEMITÉRIO SÃO PEDRO

Resultado da Pesquisa:



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

1. Iluminação por movimento;
2. Ampliação de muros com concertina;
3. Cobertura na Av. JK.

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

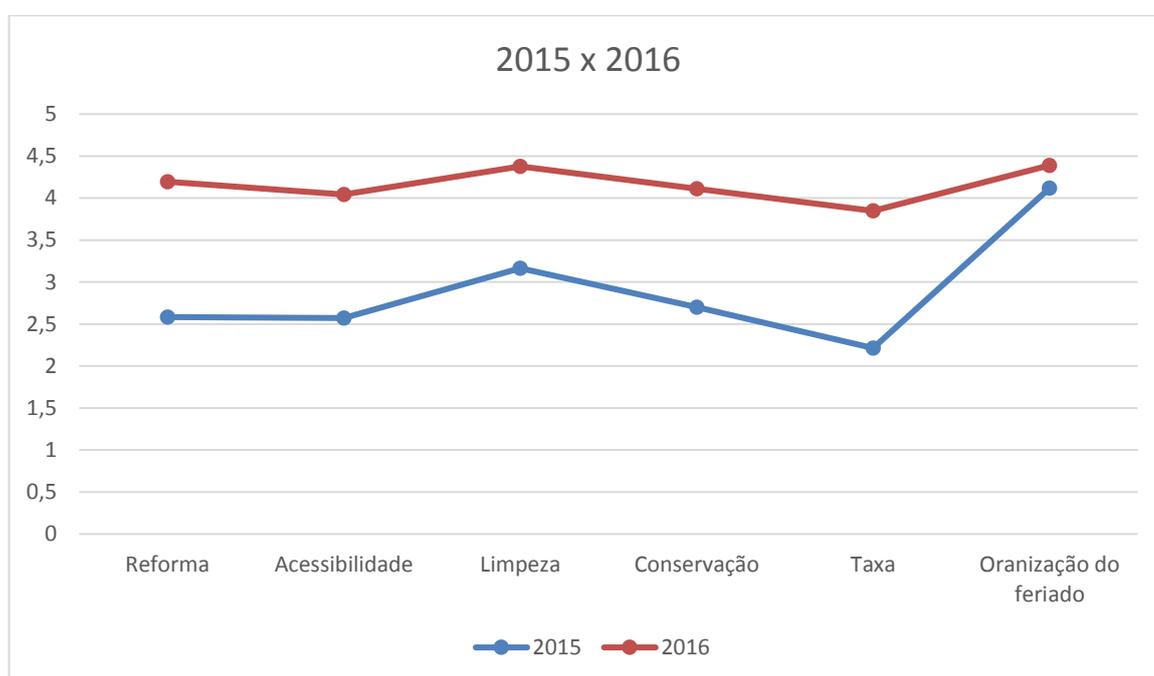
1. Sinalização;
2. Acessibilidade;
3. Cerca elétrica nos muros;



Informações complementares:

- Grau de confiança: 80%
- População aproximada: 6.504
- Porcentagem da amostra: 1,1%
- Total de entrevistados: 72

Variação entre 2015 e 2016.





Variação na Satisfação total nos Cemitérios 2015 x 2016

Pe. Anchieta



↓ **-13%**



João XIII



↑ **+6%**



São Paulo



↑ **+2%**



Jd. Saudade



↓ **-4%**



São Pedro



↑ **+44%**





CONCLUSÃO:

A Autarquia se prepara para mais um exercício, utilizaremos as informações coletadas para melhorar ainda mais todos os Cemitérios, agradecemos a todos que participaram dando sua opinião da Pesquisa, para que dessa forma possamos ano a ano construir uma Autarquia melhor pautada em atender o interesse público.

Agradecemos aos estagiários Lucas Freitas de Souza, Marília Gabriela Domingos, Mariana Karoline Barreto Balestra, Flávia Mariana de Moraes, Carolina Alves de Souza, Thiago dos Santos Barbosa, Daniele Dower Ronqui que foram voluntários para realização da pesquisa.

Da mesma forma agradecemos aos servidores(as) Shelly Cristina dos Santos, Alice Yaiko Curiaki, Izabel Feijó Oliveira Flores, Silvely Maria Villela Gazola e André Fernando Peres pela participação do projeto no ano de 2016.

Londrina, 22 de novembro de 2016.

Coordenador do projeto:

Felipe Palimeri Gallego Rojas
Diretor Administrativo Financeiro- ACESF