



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA ESTADO DE SANTA CATARINA

MEMORIAL DESCRITIVO PARA DISPENSA ELETRÔNICA

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

1. DO OBJETO

Contratação de empresa de prestação de serviços de pesquisa de opinião pública, sobre a satisfação dos usuários de serviços públicos prestados pelo Município de Concórdia.

2. JUSTIFICATIVA

A contratação de pesquisa de opinião pública visa subsidiar a Administração Municipal na implementação e aprimoramento de políticas e programas voltados para a melhoria da qualidade dos serviços públicos no Município de Concórdia.

Com intuito de avaliar e medir a satisfação dos serviços públicos colocados a disposição da população Concordeense, e com a finalidade de propor melhorias nos serviços executados por parte da Administração Pública, a Secretaria Municipal de Controle Interno, Órgão Central de Controle Interno, também responsável pela Ouvidoria Pública, a qual recebe semanalmente dezenas de demandas relacionadas ao atendimento ao público, entendemos que, para melhorar as atividades desempenhadas pela Administração Municipal, se faz necessária a contratação de serviços de pesquisa de opinião pública, desta maneira buscando levantar dados prioritários, assim, possibilitando ao gestor público elencar medidas que melhorem os serviços oferecidos pela Administração, além de apurar as reais necessidades dos munícipes, a fim de melhor otimizar os recursos públicos.

A contratação de empresa capacitada para prestação de serviços de pesquisa de opinião pública, para medir a satisfação dos usuários de serviços públicos do Município de Concórdia reveste-se de interesse público, sendo imprescindível a sua realização, a fim de buscar maior eficiência na satisfação dos serviços públicos, sendo a população de nosso Município a mais interessada em melhorar as condições do aparelhamento da máquina pública e de seus serviços, sendo que, com informações do resultado da pesquisa, será possível avaliar e analisar de forma mais concisa os futuros investimentos da Administração Municipal, além é claro, de melhorar significativamente os serviços prestados à população.

Uma das principais finalidades da contratação do serviço de pesquisa de opinião é o de subsidiar a Administração Municipal na implementação e aprimoramento de políticas e programas voltados para a melhoria da qualidade dos serviços públicos no Município de Concórdia.



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

Cumpre destacar que, por se tratar de um serviço técnico específico, a empresa contratada precisa estar consolidada no mercado, podendo desta forma aferir a veracidade do resultado final do trabalho, portanto, entendemos ser de fundamental importância a contratação de empresa especializada no ramo.

A Lei Municipal nº 3.501, de 12 de novembro de 2003, e alterações, que institui a Ouvidoria Pública no Município de Concórdia, dispõe o seguinte:

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria Pública Municipal:

I - atuar como uma ferramenta de fortalecimento de democracia participativa;

II - servir como ponte de acessibilidade à Administração Municipal;

III - contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pelo Município de Concórdia;

IV - manter a comunicação direta entre a sociedade e o Município;

V - colaborar com o fortalecimento da cidadania;

VI - agir com transparência, presteza e eficiência.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Pública Municipal:

I - atender manifestações relativas à prestação de serviços públicos, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

II - promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

IV - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

V - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da Administração Pública, descritos na Constituição Federal;

VI - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VII - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes, as manifestações dos usuários, acompanhando o tratamento e sua efetiva conclusão perante órgão ou entidade a que se vincula;

VIII - promover a mediação e conciliação entre o usuário e o Órgão ou a Entidade Pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 6º A Ouvidoria integrará a estrutura organizacional da Controladoria-Geral do Município e as atribuições serão desempenhadas por servidores designados pelo Chefe do Poder Executivo. (grifo nosso)

É possível observar que dentre as competências da Ouvidoria Pública, está a de “contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pelo Município de Concórdia”, e de “propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços” neste sentido, a pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos vem nesta direção, com um único intuito, o de melhorar a qualidade e eficiência dos serviços prestados pela Administração Municipal, objetivando desburocratizar e aprimorar o atendimento da população Concordeense.



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

A Lei nº 13.460 de 26 de julho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, assim estabelece:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

Referida legislação ampara a Administração Pública de avaliar a qualidade dos serviços públicos, por meio de pesquisa de satisfação. Portanto, a realização de pesquisa de opinião pública encontra guarida na legislação vigente.

Outra importante norma em vigor, à Lei Federal nº 8.987/1995, que trata sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, estabelece no inciso I, art. 7º, que são direitos e obrigações dos usuários receberem serviços adequados, nesta esteira, trazemos mais um preceito legal que rege obrigações ao setor público de dispor de serviços de qualidade à população.

Podemos ressaltar que o Município de Concórdia possui em regime de concessão, dentre os mais importantes o transporte público urbano e o estacionamento rotativo.

A presente dispensa de licitação realizada de forma eletrônica está baseada no Art. 75, inciso II e § 3º da Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021.

3. ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

Deverá ser realizadas duas pesquisas, nos modelos dos Anexos I e II deste Memorial Descritivo, sendo que as mesmas deverão ser entregues no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a assinatura do contrato, conforme itens abaixo:

Item 01: avaliar a satisfação dos usuários de serviços públicos prestados pelo Município de Concórdia, com munícipes maiores de 16 (dezesseis) anos de idade, divididos proporcionalmente por número de habitantes de cada localidade (Cidade e Interior), realizadas in loco, somente em residenciais, sendo que serão realizadas no mínimo 700 (setecentas) entrevistas, em questionário com no mínimo 48 (quarenta e oito) perguntas.

Item 02: avaliar a satisfação dos usuários do serviço de transporte público coletivo urbano do Município de Concórdia, com munícipes maiores de 16 (dezesseis) anos de idade, somente com usuários do sistema, sendo realizadas no mínimo 350 (trezentas e cinquenta) entrevistas, em questionário com no mínimo 28 (vinte e oito) perguntas.



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

4. DA ENTREGA/ EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A empresa contratada deverá entregar de forma única a pesquisa em meio digital e em caderno impresso, pessoalmente junto ao paço municipal, sito a Rua Leonel Mosele, nº 62, Centro, Município de Concórdia, em data e horário a ser agendado junto a Secretaria Municipal de Controle Interno, pelo telefone 49.3441.2134, com a Fiscal do Contrato, no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a assinatura do contrato, conforme especificações técnicas descritas no item 9 deste memorial.

A CONTRATANTE poderá obter esclarecimentos sobre eventuais dúvidas acerca dos questionários junto a Secretaria Municipal de Controle Interno previamente a sua aplicação. Não serão aceito posteriormente aditivos em função de má interpretação das especificações descritas neste Memorial Descritivo.

A responsabilidade pela contratação de pessoal, coleta e entrega das informações para elaboração da pesquisa de opinião, são de inteira responsabilidade da Contratada.

Os serviços serão acompanhados pela Municipalidade, podendo a mesma impugnar qualquer trabalho que não satisfaça as condições deste memorial sendo a Contratada obrigada a refazer os serviços, sem ônus para a contratante.

A Fiscal Técnica/Administrativa será a servidora Cristiane Perin, lotada na Secretaria Municipal de Controle Interno.

5. DA DOCUMENTAÇÃO

A Documentação de Habilitação da licitante vencedora será verificada mediante apresentação dos documentos abaixo, os quais devem ser encaminhados conjuntamente à proposta, em arquivo único (.pdf e/ou .rar):

a) Ato constitutivo, certificado da condição de microempreendedor individual –CCMEI, estatuto ou contrato social consolidado, em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus atuais administradores, com a comprovação da publicação na imprensa da ata arquivada;

b) Certidão Conjunta Negativa (ou Positiva com Efeitos de Negativa) de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (ABRANGENDO CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS);



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

- c) Certidão Negativa (ou Positiva com Efeitos de Negativa) de Débitos Estaduais;
- d) Certidão Negativa (ou Positiva com Efeitos de Negativa) de Débitos Municipais, relativa ao Município da sede do licitante e a sede da CONTRATANTE;
- e) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF do FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais, instituídos por Lei;
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplentes perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa (ou Positiva com Efeitos de Negativa) de Débitos Trabalhistas (CNDT), instituída pela Lei nº 12.440 de 07 de julho de 2011;
- g) Relatório de consulta negativa (contendo Razão Social e CNPJ) junto ao Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, através do endereço eletrônico <http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>, emitido nos últimos 10 (dez) dias;
- h) Certidões Negativa de Licitante Inidôneas, em nome da empresa licitante (CNPJ) e de todos seu(s) sócio(s) (CPF), emitida através do endereço eletrônico <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=INABILITADO:CERTIDAO> ;
- i) Indicação de responsável técnico específico para o serviço de pesquisa de opinião, assim como o registro no órgão competente e declaração de responsabilidade registrada no referido conselho.
- j) Apresentação de Atestado de Capacidade Técnica comprovando ter executado os serviços objeto desta licitação ou em outro evento do gênero, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado expedido em nome da licitante.

Para facilitar o contato, solicitamos constar ainda as seguintes informações:

- a) Indicação de Preposto (nome, CPF, cargo/ função, telefone e e-mail);
 - a.1) O Preposto indicado será responsável por todos os contatos necessários a plena execução do contrato.
 - a.2) Caso necessário deverá ser apresentada, para assinatura do contrato, procuração do indicado acima.

6. DOS VALORES ESTIMADOS

O custo total para a aquisição do Objeto do presente Memorial Descritivo será de R\$ 29.980,00 (vinte e nove mil novecentos e oitenta reais) em razão do confronto entre as



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

propostas oferecidas por empresas do ramo, optando-se por aquela mais vantajosa (menor preço) para a Administração, agregando economicidade e mais recursos, conforme abaixo:

Item	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Valor máximo aceitável (R\$)
Contratação de empresa para realização de pesquisa de opinião pública	R\$ 29.980,00	R\$ 33.500,00	R\$ 31.400,00	R\$ 29.980,00

7. DO PAGAMENTO

O pagamento será realizado em parcela única em até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento e certificação da nota fiscal dos serviços por servidor designado, que deverá ser entregue após a conclusão dos serviços.

8. DA GARANTIA

A Contratada deverá prestar garantia conforme disposto no art. 26 da Lei Federal nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

9. DOS RECURSOS

Os recursos para esta contratação é oriundo de recursos próprios do município de Concórdia, dotação orçamentária nº 354 - SECONTI.

CRISTIANE PERIN

Fiscal técnica-administrativa – Decreto nº 7.090/2023

MARCIANO CORADI

Secretária Municipal de Controle Interno





MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA ESTADO DE SANTA CATARINA

MEMORIAL DESCRITIVO PARA DISPENSA ELETRÔNICA - PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

ANEXO I - Questionário Item 01

01 - Local das Entrevistas:

01 - Centro	
02 - Bairro Primavera	
03 - Bairro dos Estados	
04 - Bairro Jardim	
05 - Bairro Nossa Senhora Da Salete	
06 - Bairro da Santa Cruz	
07 - Bairro Natureza	
08 - Bairro Nazaré	
09 - Bairro Petrópolis	
10 - Bairro Vista Alegre	
11 - Bairro Parque de Exposições	
12 - Bairro Imigrantes	
13 - Bairro Guilherme Reich	
14 - Bairro Nações	
15 - Bairro Colibri	
16 - Bairro Industriários	
17 - Bairro Liberdade	
18 - Bairro Ciquetenário	
19 - Bairro Floresta	
20 - Bairro Imperial	
21 - Bairro Flamengo/Cristal	
22 - Bairro Gruta	
23 - Bairro Santa Rita	
24 - Bairro Nova Brasília	
25 - Bairro São Miguel	
26 - Bairro Sunti	
27 - Bairro São Cristóvão	
28 - Bairro Avoredo	
29 - Bairro Itaíba	
30 - Distrito Planalto	
31 - Distrito Santo Antônio	
32 - Distrito Presidente Kennedy	
33 - Distrito Tamanduá	
34 - Distrito Engenho Velho	
35 - Comunidade Barra do Tigre	
36 - Comunidade de Pinhal	
37 - Comunidade Três de Outubro	
38 - Comunidade de Fragosos	



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

39 - Comunidade Cachimbo	
40 - Comunidade Barra Bonita	

02 - Sexo:

01 - Masculino	
02 - Feminino	

03 - Idade:

01 - 16 e 17 anos	
02 - 18 a 24 anos	
03 - 25 a 34 anos	
04 - 35 a 44 anos	
05 - 45 a 59 anos	
06 - Acima de 60 anos	

04 - Escolaridade:

01 - Analfabeto	
02 - Lê e escreve	
03 - Fundamental incompleto	
04 - Fundamental completo	
05 - Médio incompleto	
06 - Médio completo	
07 - Superior incompleto	
08 - Superior completo	

05 - Renda:

01 - Não Possui Renda	
02 - Até 01 sm	
03 - De 02 a 03 sm	
04 - De 03 a 05 sm	
05 - De 05 a 10 sm	
06 - Acima de 10 sm	

06 - Você esteve na Prefeitura nos últimos meses? Como foi atendido? Qual Setor?

01 - Esteve e foi bem atendido	
02 - Esteve e foi mal atendido	
03 - Não esteve na Prefeitura	
04 - Setor:	

07 - Você esteve na Secretaria Municipal de Saúde nos últimos meses? Como foi atendido?



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

01 - Esteve e foi bem atendido	
02 - Esteve e foi mal atendido	
03 - Não esteve na Secretaria	

08 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pela Secretaria Municipal de Saúde até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

09 - Como você avalia o atendimento/recepção nos postos de saúde até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

10 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pelos médicos até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

11 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pelas enfermeiras até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

12 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pelos dentistas até o momento?

01 - Ótimo	
------------	--



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

13 - Como você avalia o transporte de pacientes para Tratamento Fora do Domicílio - TFD?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

14 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pelas equipes do Estratégia Saúde da Família (ESF) até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

15 - Como você avalia o atendimento da Farmácia Municipal?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

16 - Você esteve na Secretaria Municipal do Desenvolvimento Agropecuário (Agricultura) nos últimos meses? Como foi atendido?

01 - Esteve e foi bem atendido	
02 - Esteve e foi mal atendido	
03 - Não esteve na Secretaria	

17 - Você foi beneficiado por algum serviço da Secretaria Municipal do Desenvolvimento Agropecuário (Agricultura) nos últimos meses? Como foi atendido?



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

01 – Foi beneficiado e bem atendido	
02 – Foi beneficiado e mal atendido	
03 - Não foi beneficiado por serviços da Secretaria	

18 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pela Secretaria Municipal do Desenvolvimento Agropecuário (Agricultura) até o momento?

01 – Ótimo	
02 – Bom	
03 – Regular	
04 – Ruim	
05 – Péssimo	
06 - Não opinou	

19 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pela Secretaria Municipal de Educação até o momento?

01 – Ótimo	
02 – Bom	
03 – Regular	
04 – Ruim	
05 – Péssimo	
06 - Não opinou	

20 - Como você avalia o trabalho desenvolvido no Centro de Educação Infantil – CMEI até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

21 - Como você avalia a qualidade e a distribuição da merenda escolar até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

22 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pelas Escolas Municipais do Município?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

23 - Como você avalia o serviço de transporte escolar até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

24 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pela Secretaria Municipal de Desporto e Cultura até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

25 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pelas Escolinhas Esportivas da Secretaria Municipal de Desporto e Cultura até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

26 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pelas Oficinas oferecidas pela Secretaria Municipal de Desporto e Cultura até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

27 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pelo Centro Cultural e Biblioteca Pública até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

28 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pela Secretaria Municipal de Gestão Urbana (Urbanismo) até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

29 - Como você avalia a coleta de lixo convencional (orgânico) até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

30 - Como você avalia a coleta de lixo reciclável e coleta de galhos até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

31 - Como você avalia a limpeza e conservação das ruas da cidade até o momento?



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

32 - Como você avalia o serviço de iluminação pública das ruas da cidade até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

33 - Como você avalia a Secretaria Municipal de Infraestrutura Rural (Interior) até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

34 - Como você avalia a conservação das estradas do Interior até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

35 - Como você avalia o trabalho da Diretoria Municipal do Meio Ambiente desenvolvido até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

36 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Inovação até o momento?

01- Ótimo	
02- Bom	
03- Regular	
04- Ruim	
05- Péssimo	
06- Não opinou	

37 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pela Secretaria Municipal de Assistência Social até o momento?

01- Ótimo	
02- Bom	
03- Regular	
04- Ruim	
05- Péssimo	
06- Não opinou	

38 - Como você avalia o trabalho desenvolvido pelas Assistentes Sociais até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

39 - Como você avalia o Programa Habitacional do Município até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

40 - Como você avalia a Expo Concórdia 2023?

01 - Ótimo	
02 - Bom	



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

41 - Como você avalia o atendimento do gabinete do Prefeito até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

42 - Como você avalia o trabalho da CASAN (água e esgoto) desenvolvido até o momento?

01 - Ótimo	
02 - Bom	
03 - Regular	
04 - Ruim	
05 - Péssimo	
06 - Não opinou	

43 - Na sua opinião, qual é a obra ou ação de maior importância executada pela atual Administração?

01 -
02 -
03 -
04 -
05 -
06 -
07 -

44 - Se você fosse o Prefeito, qual seria a sua prioridade em obras ou ações?

01 -
02 -
03 -
04 -
05 -
06 -
07 -
08 -



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

09 -	
10 -	

45 - Analisando de uma maneira geral, que nota de 0 a 10 você atribui para a atual Administração Municipal até o momento?

01 -	
02 -	
03 -	
04 -	
05 -	
06 -	
07 -	
08 -	
09 -	
10 -	

46 - De que maneira você fica informado sobre as ações da Administração Municipal?

01 - Site do Município	
02 - Rádios	
03 - Jornais	
04 - Redes Sociais do Município (Facebook, Instagram)	
05 - Amigos e/ou vizinhos	
06 - Não fica sabendo	
07 - Não opinou	

47 - Já se utilizou da Ouvidoria do Município para realizar reclamações, denúncias, elogios, sugestão ou solicitações?

01 - Nunca utilizei	
02 - Já utilizei	
03 - Não conheço o canal da Ouvidoria do Município	

48 - Que área do governo Municipal mais precisa de melhorias?

01 - Saúde	
02 - Educação	
03 - Infraestrutura e Obras	
04 - Fazenda (cobranças de impostos)	
05 - Assistência Social e Habitação	
06 - Meio Ambiente	
07 - Esporte e Lazer	



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

08 – Cultura	
09 – Turismo	
10 – Desenvolvimento Econômico	
11 – Agricultura	
12 – Políticas Públicas	
13 – Gestão Urbana	
14 – Outros	

Observação: Nas perguntas de avaliação com critérios “ótimo, bom, regular, ruim, péssimo ou não opinou”, quando houver a avaliação “ruim ou péssimo”, deverá ser questionado o porquê.



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

MEMORIAL DESCRITIVO PARA DISPENSA ELETRÔNICA - PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

ANEXO II - Questionário Item 02

1. Localidade:
2. Gênero:
3. Faixa etária:
4. Escolaridade:
5. Renda mensal familiar:
6. Com que frequência o(a) Sr(a) utiliza o Transporte Público Municipal de Concórdia?
 - a. Diariamente
 - b. De 3 a 5 vezes por semana
 - c. De 1 a 2 vezes por semana
 - d. De 3 a 5 vezes por mês
 - e. Raramente usa
7. Você normalmente utiliza o Transporte Público Municipal de Concórdia para?
 - a. Ir e voltar do trabalho
 - b. Fins pessoais (compras, bancos, supermercado, outros)
 - c. Estudos
 - d. Passeio e eventos
 - e. Outro
8. Qual dessas linhas que você normalmente utilizar?
 - a. LINHA 105 - CACHIMBO
 - b. LINHA 107 - BUSSOLARO/FREI LENCY/VILA JACOB BIEZUS
 - c. LINHA 110 - VILA JACOB BIEZUS
 - d. LINHA 120 - PARQUE DE EXPOSIÇÕES – UNC
 - e. LINHA 120 - BAIRRO PORTINARI/BAIRRO JARDIM EUROPA UPA(SAMU)
 - f. LINHA 125 - CEMAP PITÁGORAS/UNOPAR
 - g. LINHA 135 - PLANALTO
 - h. LINHA 139 - GRÁFICA SUL/HAVAN
 - i. LINHA 150 – SENAI
 - j. LINHA 205 - ESTADOS/PETRÓPOLIS
 - k. LINHA 215 - NATUREZA/POENTE DO SOL



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

- l. LINHA 217 - MADRUGADA BRF
 - m. LINHA 217 - PETRÓPOLIS/ESTADOS/NATUREZA/POENTE DO SOL
 - n. LINHA 220 - SANTO ANTÔNIO
 - o. LINHA 221 - IFC
 - p. LINHA 305 - VILA NOSTRA/JARDIM ÂNGELA
 - q. LINHA 320 - GUILHERME REICH/NOVA BRASÍLIA
 - r. LINHA 325 - RENASCENÇA -NAÇÕES- CATARINA FONTANA
 - s. LINHA 330 - SANTA RITA/SINTRIAL
 - t. LINHA 335 - TAMANDUÁ
 - u. LINHA 410 - PRIMAVERA/VISTA ALEGRE
 - v. LINHA 415 - SENAC
 - w. LINHA 420 - LINHA SÃO PAULO
 - x. LINHA 750 - ENGENHO VELHO/PRESIDENTE KENEDY
 - y. LINHA 905 - VILA JACOB BIEZUS/BUSSOLARO/ FREI LENCY
9. Qual tipo de veículo que o Senhor (a) utiliza?
- a. Ônibus
 - b. Micro-ônibus
10. Como você avalia a acessibilidade para pessoas como mobilidade reduzida?
- a. Excelente
 - b. Bom
 - c. Regular
 - d. Ruim
 - e. Péssima
11. Como você avalia o tempo de viagem? (tempo gasto no interior dos veículos)
- a. Excelente
 - b. Bom
 - c. Regular
 - d. Ruim
 - e. Péssima
12. Como você avalia a lotação dos veículos? (quantidade de passageiros no interior dos veículos)
- a. Excelente
 - b. Bom
 - c. Regular
 - d. Ruim
 - e. Péssima



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

13. Como você avalia a confiabilidade do serviço? (grau de certeza dos usuários de que o veículo do transporte coletivo vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto)
- a. Excelente
 - b. Bom
 - c. Regular
 - d. Ruim
 - e. Péssima
14. Como você avalia a segurança do serviço prestado? (por exemplo, a velocidade de locomoção, riscos de acidentes)
- a. Excelente
 - b. Bom
 - c. Regular
 - d. Ruim
 - e. Péssima
15. Como você avalia as condições dos veículos? (tecnologia e estado de conservação dos veículos)
- a. Excelente
 - b. Bom
 - c. Regular
 - d. Ruim
 - e. Péssima
16. Como você avalia o conforto dos veículos?
- a. Excelente
 - b. Bom
 - c. Regular
 - d. Ruim
 - e. Péssima
17. Como você avalia as condições dos pontos de ônibus? (sinalização adequada, existência de bancos e cobertura do ponto)
- a. Excelente
 - b. Bom
 - c. Regular
 - d. Ruim
 - e. Péssima
18. Como você avalia o sistema de informação do transporte coletivo? (disponibilidade de folhetos ou aplicativos com horários, itinerário das linhas e indicação dos pontos)
- a. Excelente



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

- b. Bom
- c. Regular
- d. Ruim
- e. Péssima

19. Como você avalia a facilidade de deslocamento entre dois ou mais locais da cidade por meio do transporte coletivo? (conectividade entre dois ou mais pontos)

- a. Excelente
- b. Bom
- c. Regular
- d. Ruim
- e. Péssima

20. Como você avalia a empatia dos operadores do sistema? (motoristas e outros empregados da Hodierna)

- a. Excelente
- b. Bom
- c. Regular
- d. Ruim
- e. Péssima

21. Como você avalia o estado das vias públicas? (vias em o transporte público passa)

- a. Excelente
- b. Bom
- c. Regular
- d. Ruim
- e. Péssima

22. Na sua opinião, o que precisa ser melhorado no transporte público municipal de Concórdia?

- a. Condições dos pontos de ônibus
- b. Limpeza dos ônibus
- c. Lotação dos ônibus
- d. Climatizar os ônibus
- e. Ampliar o número de ônibus e horários
- f. Colocar ônibus mais novos
- g. Atendimento prestado pelos motoristas
- h. Não precisa melhorar nada

23. A prefeitura municipal de Concórdia subsidia uma parte do valor da passagem, ou seja, desde janeiro de 2022 o valor das passagens não são reajustadas, você sabia disso?

- a. Sim
- b. Não



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

24. A prefeitura municipal de Concórdia encaminhou projeto de lei a Câmara de Vereadores, para subsidiar uma parte do valor da passagem para o ano de 2024, e sendo aprovado, a tarifa reduzirá para R\$ 4,50 e para estudantes para R\$ 3,15 a partir de janeiro de 2024, você aprovaria essa iniciativa?
- Sim
 - Não
25. Na sua opinião a prefeitura deve manter esse subsídio ou repassar o reajuste do valor para os usuários?
- Manter 100% do subsídio
 - Manter 50% do subsídio
 - Acabar com o subsídio
 - Não sabe/não opinou
26. Como você avalia o preço cobrado para utilizar o transporte público em relação ao serviço oferecido?
- Excelente
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssima
27. Na sua opinião, qual seria o valor justo a ser pago pela tarifa do transporte público? (valor que você usuário poderia pagar)
- R\$ _____
28. De maneira geral, que nota de 0 a 10 você dá para o Transporte Público Municipal de Concórdia?
- 0
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10

Não opinou



MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA

ESTADO DE SANTA CATARINA

Observação: Nas perguntas de avaliação com critérios “excelente, bom, regular, ruim, ou péssima”, quando houver a avaliação “ruim ou péssima”, deverá ser questionado o porquê.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 8D2A-8030-6E1F-F9D3

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



CRISTIANE PERIN (CPF 050.XXX.XXX-60) em 21/12/2023 12:16:43 (GMT-03:00)

Papel: Assinante

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



MARCIANO CORADI (CPF 892.XXX.XXX-68) em 22/12/2023 07:47:25 (GMT-03:00)

Papel: Assinante

Emitido por: AC SOLUTI Multipla v5 << AC SOLUTI v5 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://concordia.1doc.com.br/verificacao/8D2A-8030-6E1F-F9D3>