



**SÃO
LOURENÇO
DA MATA**
PREFEITURA MUNICIPAL
RUMO AO DESENVOLVIMENTO

**RESULTADO DA PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
DA OUVIDORIA GERAL DE
SÃO LOURENÇO DA MATA – PE
2022**



São Lourenço da Mata, junho de 2023.

Prefeito Municipal
VINÍCIUS LABANCA

Vice-Prefeito Municipal
DR. GABRIEL NETO

Controlador Geral do Município
DANIELA DE ANDRADE MELO

Ouvidor Geral do Município
DANIELA DE ANDRADE MELO

Assessoria Técnica da Ouvidoria Geral do Município

ANDREOLLA ROMANA CAVALCANTI

PEDRO PAULO JOSÉ DA COSTA

MARIA CLARA BEZERRA DA SILVA

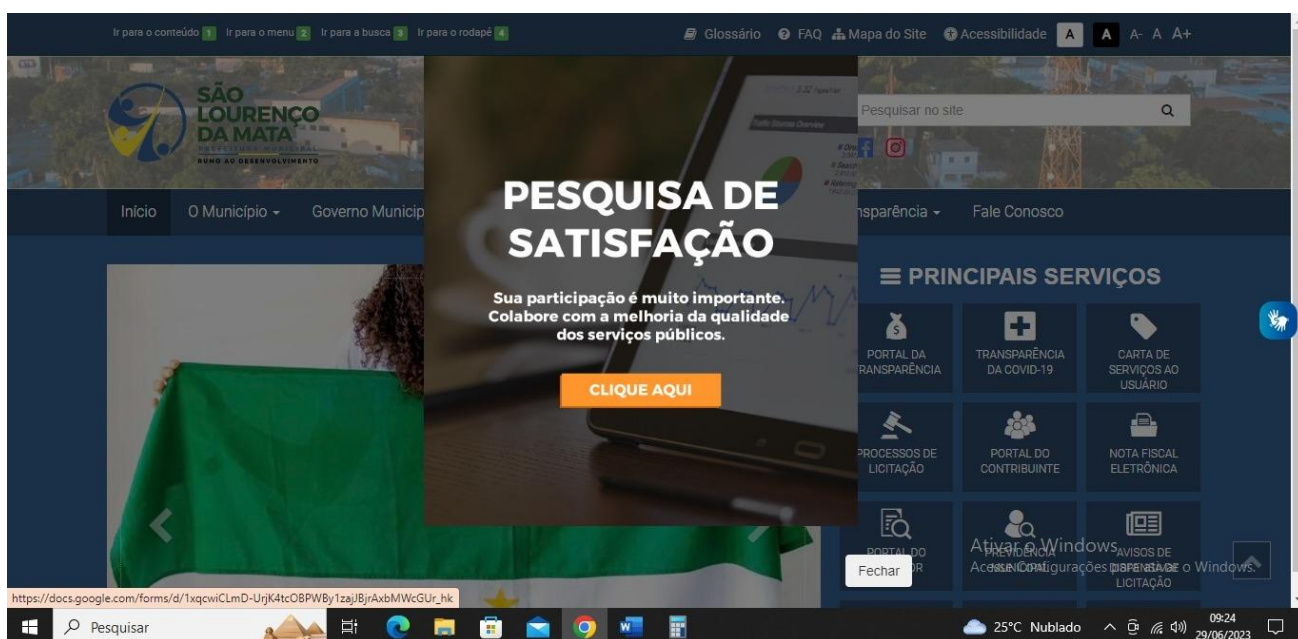
SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
3. RESULTADO DA PESQUISA.....	6
3.1. Gênero dos Participantes.....	6
3.2. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal?.....	6
3.3 Como você avalia as informações contidas no site da prefeitura?.....	7
3.4. Como você avalia o serviço de coleta de lixo bairro/município?.....	7
3.5. Como você avalia o serviço de limpeza das ruas em seu bairro/município?...	8
3.6. Como você avalia a situação da conservação das ruas do seu bairro/município?..	8
3.7. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?.....	9
3.8. Como você avalia o serviço de iluminação pública de seu bairro/município?.....	10
3.9. Como você avalia questão de segurança pública em seu bairro/município?.....	10
3.10 Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?.....	11
3.11. Como você avalia o atendimento nas Unidades de Saúde da Família?.....	11
3.12. Como você avalia o atendimento no Hospital Petronila Campos?.....	12
3.13. Como você avalia as estruturas físicas das escolas do seu bairro/município?..	12
3.14. Como você avalia os serviços prestados nas escolas do seu bairro/município?.....	13
3.15. Como você avalia as estruturas físicas das creches do seu bairro/município?..	13
3.16 Como você avalia os serviços prestados nas creches do seu bairro/município?.....	14
3.17 Como você avalia o atendimento referente a análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção do seu município?.....	14
4. MÉDIA GERAL DE RESPOSTAS DA PESQUISA.....	15

1. INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Município de São Lourenço da Mata-PE, apresenta o Resultado da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Geral- 2022, de acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017, em seu art. 23.

A pesquisa foi disponibilizada por meio de questionário eletrônico (disponível no link: https://docs.google.com/forms/d/1xqcwiCLmDUrjK4tcOBPWBy1zajJBjrAxbMWcGUr_hk/edit), no site oficial da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata – PE (disponível em: <https://saolourencodamata.pe.gov.br/>), no período de 29 de maio de 2023 a 29 de junho de 2023, totalizando 203 (duzentos e três) participações, segue *print*.



2. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio de atendimento presencial, e-mail

institucional da ouvidoria, pelo Portal da Prefeitura de São Lourenço da Mata - PE, através das abas Ouvidoria e e-sic.

Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve disponível 05 (cinco) canais de atendimento. Sendo eles:

Canal	Acesso	Registro
Presencial	Rua Praça Dr. Araújo Sobrinho s/n, São Lourenço da Mata, CEP: 54.735-565	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
E-mail	ouvidoria@slm.pe.gov.br	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
Ouvidoria	https://transparencia.slm.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/ouvidoria-municipal	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria.
E-Sic	https://transparencia.slm.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/e-sic	Registro em formulário eletrônico do sistema do e-sic
SIC	Rua Praça Dr. Araújo Sobrinho s/n, São Lourenço da Mata, CEP: 54.735-565	Registro por preenchimento de formulários.

Fale Conosco	http://transparencia.saolourencodamata.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/ouvidoria-municipal	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.
--------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

3. RESULTADO DA PESQUISA

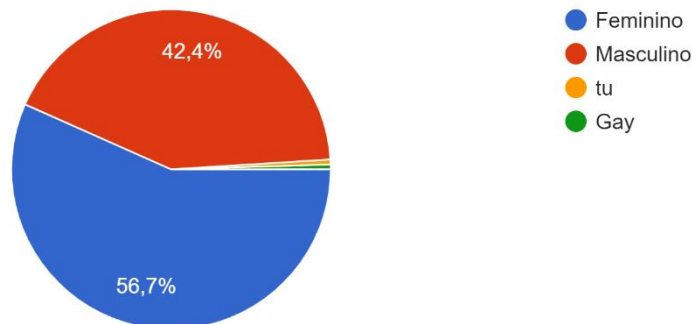
A Pesquisa contou com a participação de 203 (duzentos e três) pessoas.

3.1. Gênero dos Participantes

Dos participantes da pesquisa tivemos 56,7 % do gênero feminino, 42,4% do gênero masculino, 0,5% do gênero tu, e 0,5% do gênero gay.

Informe o seu gênero

203 respostas

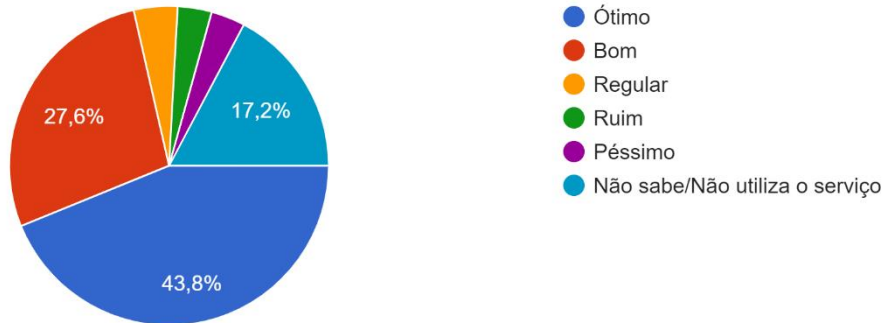


3.2. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal?

Ao serem indagados sobre Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal?: 43,8% Considera o serviço ótimo, 27,6% Considera o serviço bom, 17,2% Não sabem ou não utilizam o serviço, 4,4% considera o serviço regular, 3,4% considera Ruim, e 3,4% considera Péssimo:

1. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal?

203 respostas

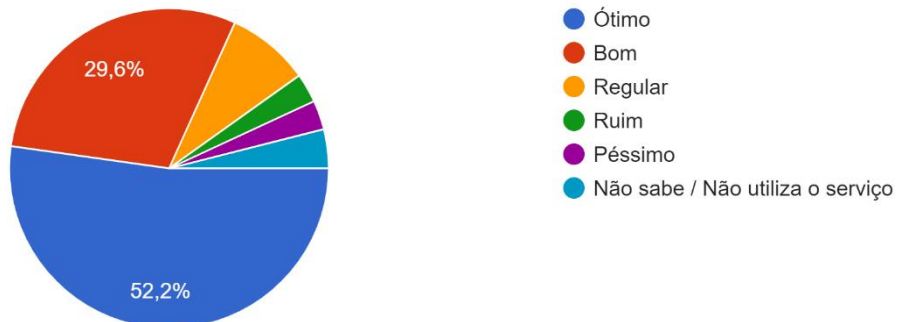


3.3. Como você avalia as informações contidas no site da prefeitura?

Respostas sobre as informações contidas no site da Prefeitura: 52,2% Ótimo, 29,6% Bom, 8,4% Regular, 3,9% Não sabe ou não usa, 3% Péssimo, e 3% Ruim.

2. Como você avalia as informações contidas no site da prefeitura?

203 respostas

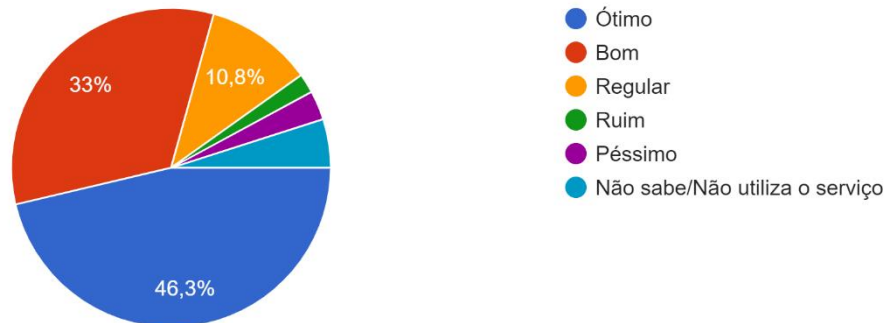


3.4. Como você avalia o serviço coleta de lixo em seu bairro/município?

Quanto a avaliação do serviço de coleta de lixo as respostas foram: 46,3% Ótimo, 33% Bom, 10,8% Regular, 4,9% Não sabe ou não utiliza, 3% Péssimo e 2% Ruim.

3. Como você avalia o serviço de coleta de lixo em seu bairro/município?

203 respostas

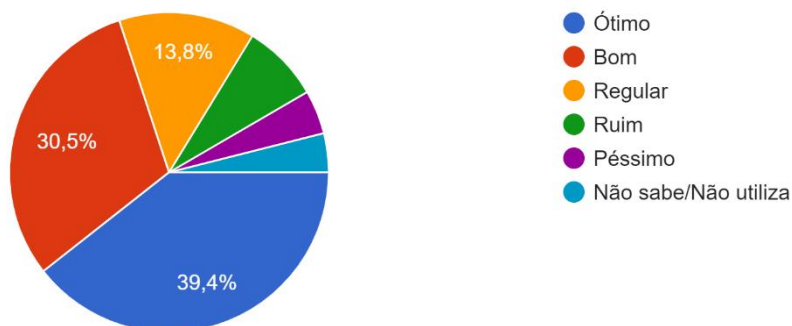


3.5. Como você avalia o serviço de limpeza das ruas em seu bairro/município?

Quanto a avaliação do serviço de conservação das ruas as respostas foram: 39,4% Ótimo, 30,5% Bom, 13,8% Regular, 7,9% Ruim, 4,4% Péssimo, e 3,9% Não sabe ou não utiliza.

4. Como você avalia o serviço de limpeza das ruas em seu bairro/município?

203 respostas

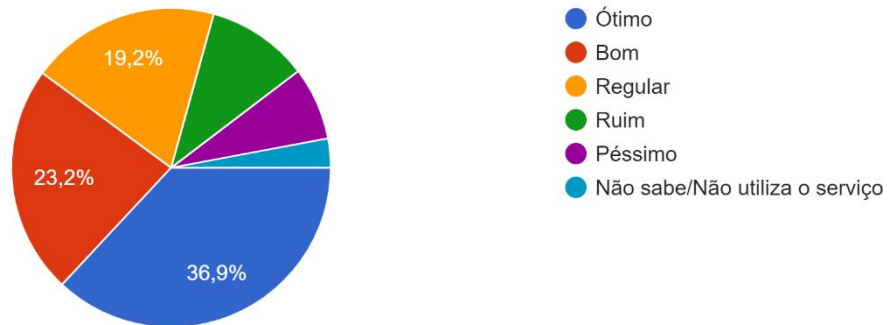


3.6. Como você avalia a situação da conservação das ruas do seu bairro/município?

Quanto a avaliação do estado de conservação das ruas os pesquisados responderam: 36,9% Bom, 23,2% Ótimo, 19,2% Regular, 10,3% Ruim, 7,4% Péssimo, e 3% Não sabe ou não usa o serviço.

5. Como você avalia a situação da conservação das ruas do seu bairro/município?

203 respostas

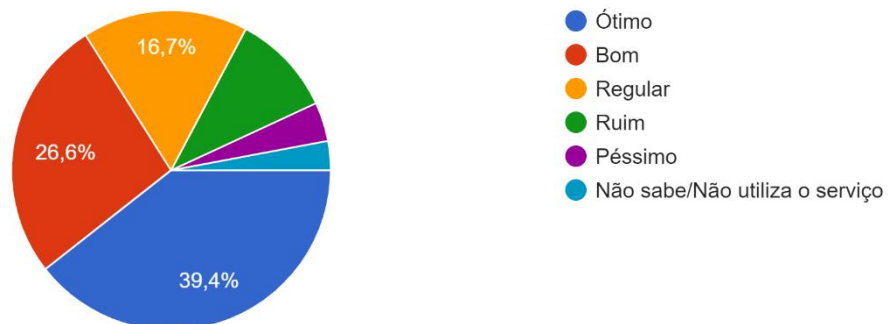


3.7. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?

Quanto a avaliação do serviço de conservação de praças e canteiros as respostas foram: 39% Ótimo, 26,6% Bom, 16,7% Regular, 10,3% Ruim, 3,9% Péssimo, e 3% Não sabe ou não utiliza.

6. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?

203 respostas

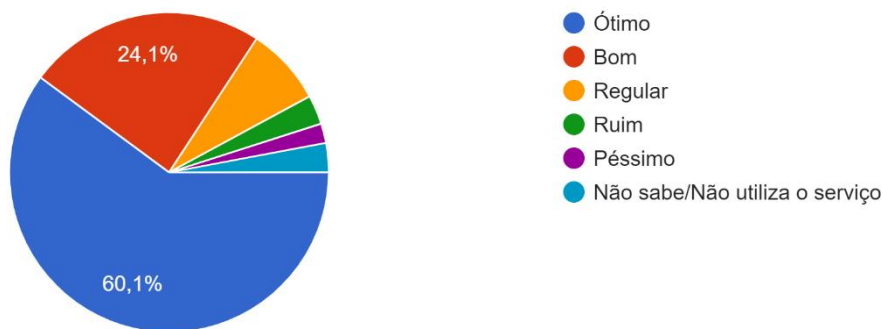


3.8. Como você avalia o serviço de iluminação pública de seu bairro/município?

Referente a avaliação do serviço de iluminação pública as respostas foram: 60,1% Ótimo, 24,1% Bom, 7,9% Regular, 3% Ruim, 3% Não sabe ou não usa o serviço, e 2% Péssimo.

7. Como você avalia o serviço de iluminação pública de seu bairro/município?

203 respostas

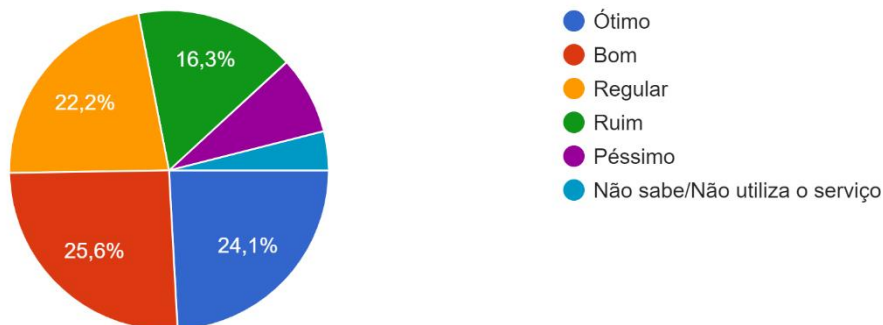


3.9. Como você avalia a questão de segurança pública em seu bairro/município?

Dos pesquisados as respostas se concentraram em 25,6% Bom, 24,1% Ótimo, 22,2%Regular, 16,3% Ruim, 7,9% Péssimo, e 3,9% Não sabe ou não usa o serviço.

8. Como você avalia a questão de segurança pública em seu bairro/município?

203 respostas

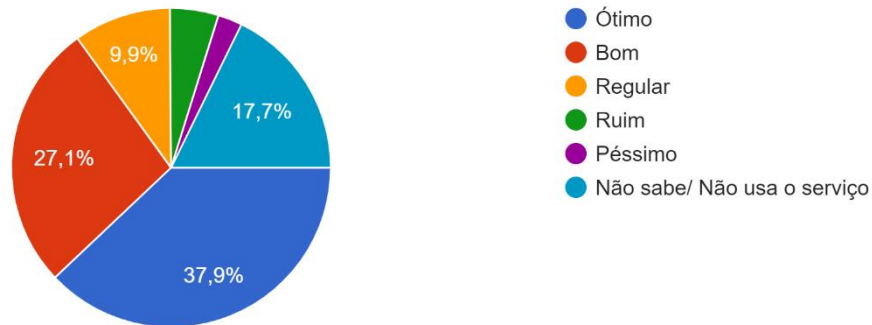


3.10. Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?

Das respostas 37,9% para Ótimo, 27,1% Bom, 17,7% Não soube responder ou não usa o serviço, 9,9% para Regular, 4,9% para Ruim, e 2,5% para Péssimo.

9. Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?

203 respostas

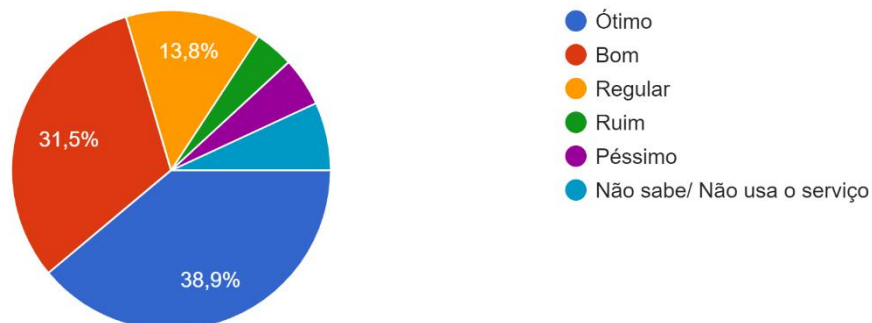


3.11. Como você avalia o atendimento nas Unidades de Saúde da Família?

Dos pesquisados as respostas foram 38,9% para Ótimo, 31,5% para Bom, 13,8% para Regular, 6,9% para Não sabe ou não usa o serviço, 4,9% para Péssimo, e 3,9% para Ruim.

10. Como você avalia o atendimento nas Unidades de Saúde da Família (Postos de Saúde)?

203 respostas

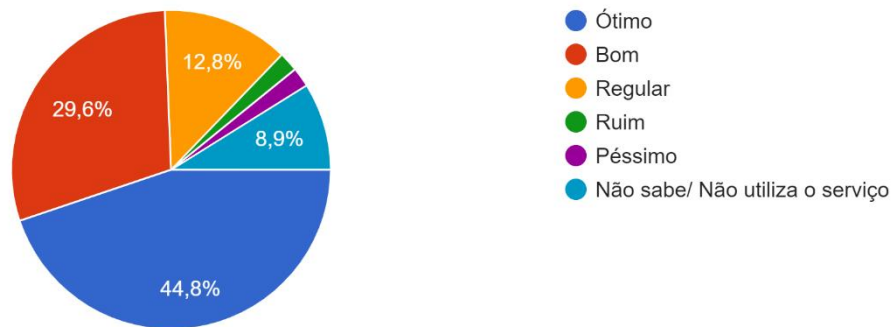


3.12. Como você avalia o atendimento no Hospital Petronila Campos?

Quanto ao atendimento no Hospital Petronila Campos os pesquisados consideram: 44,8% Ótimo, 29,6% Bom, 12,8% Regular, 8,9% Não sabe ou não usa o serviço, 2% Péssimo, e 2% Ruim.

11. Como você avalia o atendimento no Hospital Petronila Campos em seu município?

203 respostas

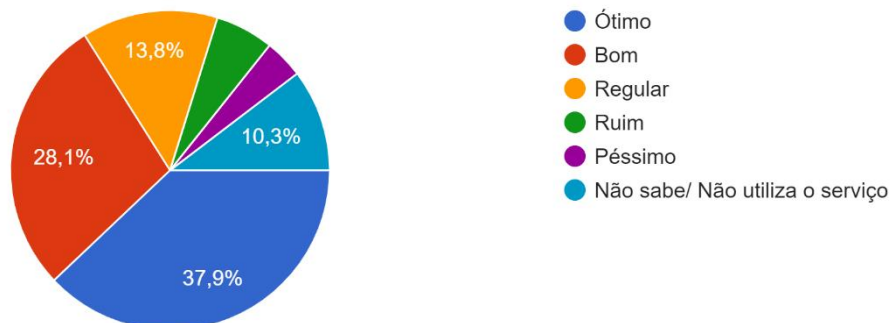


3.13. Como você avalia as estruturas físicas das escolas do seu bairro/município?

Referente as estruturas físicas nas escolas as respostas foram: 37,9% Ótimo, 28,1% Bom, 13,8% Regular, 10,3% Não sabe ou não usa o serviço, 5,9% Ruim e 3,9% Péssimo.

12. Como você avalia as estruturas físicas das escolas do seu bairro/município?

203 respostas

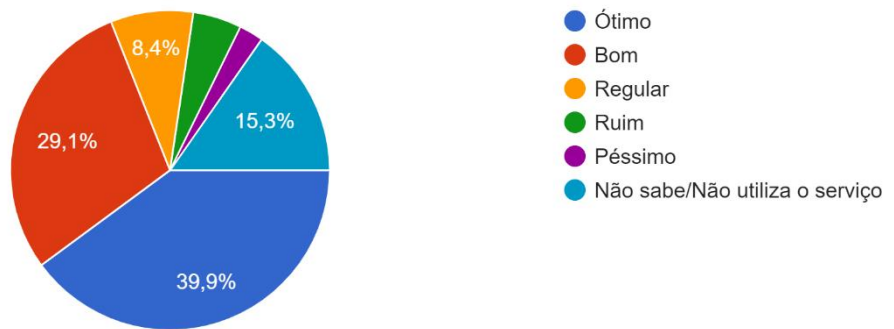


3.14. Como você avalia os serviços prestados nas escolas do seu bairro/município?

Pertinente aos serviços prestados nas escolas respostas foram: 39,9% Ótimo, 29,1% Bom, 15,3% Não soube dizer ou não usa o serviço, 8,4% Regular, 4,9% Ruim e 2,5% Péssimo.

13. Como você avalia os serviços prestados nas escolas do seu bairro/município?

203 respostas

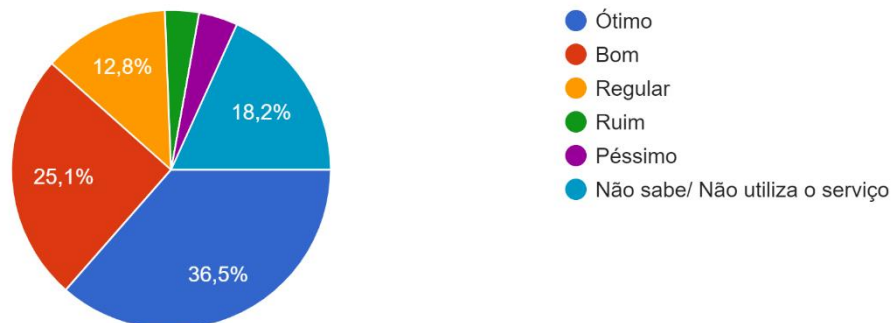


3.15. Como você avalia as estruturas físicas das creches do seu bairro/município?

Pertinente as estruturas físicas e serviços prestados na creche respostas foram: 36,5% Ótimo, 25,1% Bom, 18,2% Não soube dizer ou não usa o serviço, 12,8% Regular, 3,9% Péssimo, e 3,4% Ruim.

14. Como você avalia as estruturas físicas das creches do seu bairro/município?

203 respostas

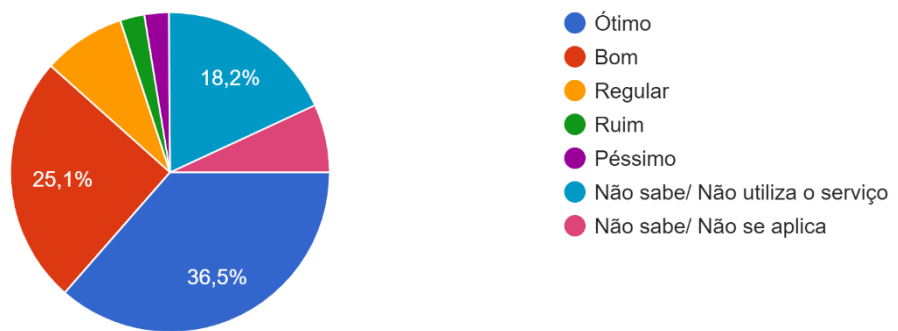


3.16. Como você avalia os serviços prestados nas creches do seu bairro/município?

Pertinente aos serviços prestados na creche respostas foram: 36,5% Ótimo, 25,1% Bom, 18,2% Não soube dizer ou não usa o serviço, 6,9% Não sabe ou não se aplica, 8,4% Regular, 2,5% Péssimo, e 2,5% Ruim.

15. Como você avalia os serviços prestados nas creches do seu bairro/município?

203 respostas

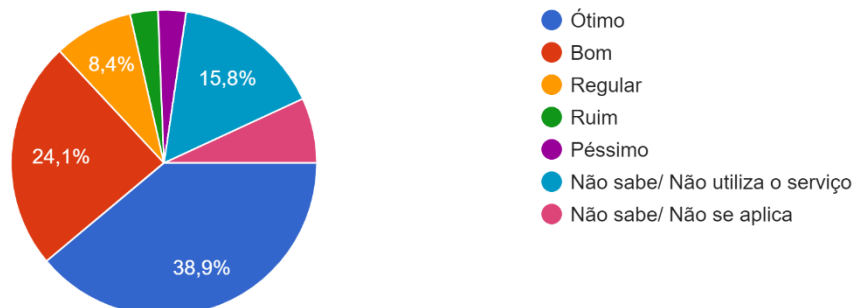


3.17. Como você avalia o atendimento referente a análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção do seu município?

Referente a avaliação do atendimento para análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção as respostas foram: 38,9% Ótimo, 24,1% Bom, 15,8% Não sabe ou não usa o serviço, 8,4% Regular, 6,9% Não sabe e Não se aplica, 3% Péssimo e 3% Ruim.

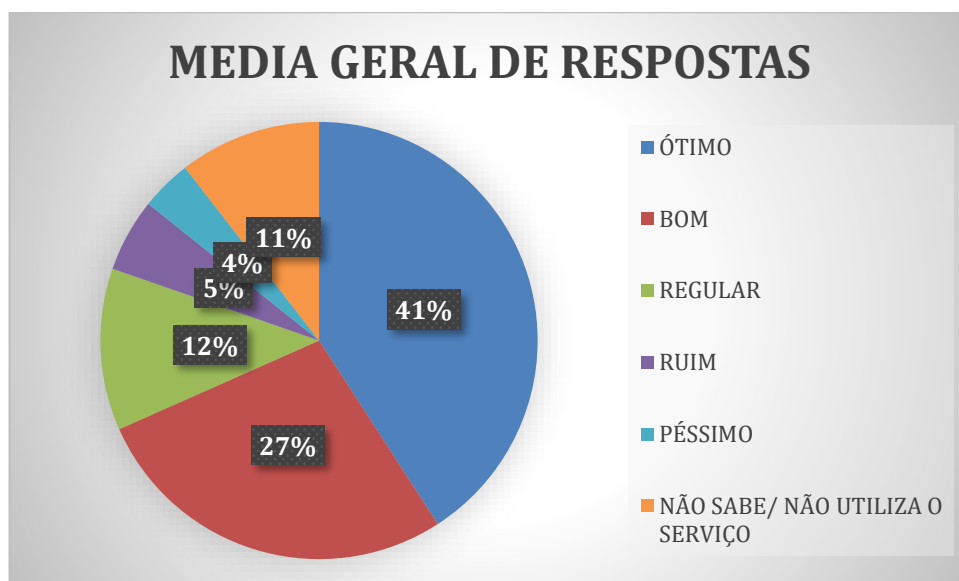
16. Como você avalia o atendimento referente a análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção do seu município?

203 respostas



MÉDIA GERAL DE RESPOSTAS DA PESQUISA

Como resultado geral da pesquisa que contou com 203 participantes, os quais responderam as 16 (dezesseis) perguntas sobre diversos serviços públicos municipais, nós obtivemos uma média geral de respostas das quais os pesquisados consideraram: 41% Ótimo, 27% Bom, 12% Regular, 11% Não sabem ou não usam o serviço, 5% Ruim, e 4% Péssimo.



São Lourenço da Mata, 30 de junho de 2023.

DANIELA DE ANDRADE MELO
Controladoria Geral do Município

ANDREOLLA ROMANA CAVALCANTI
Assessora Jurídica da Controladoria

PEDRO PAULO JOSE DA COSTA SILVA
Chefe de Controle Externo

MARIA CLARA BEZERRA DA SILVA
Auxiliar Administrativo