

RESULTADO GERAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Pesquisa de satisfação realizada de forma anual, em atendimento aos termos definidos no artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017 e Resolução TC nº 158/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco.

PREFEITURA MUNICIPAL DE OROBÓ

OUVIDORIA MUNICIPAL

EXERCÍCIO-2023

1 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA

1.1 JUSTIFICATIVAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação destacada neste relatório foi realizada com uma tendência quantitativa, visando a obtenção de informações a respeito da qualidade e a prestação de serviços públicos direcionados ao cidadão no município de Orobó. Segundo Sérgio Andrade, cientista político e diretor executivo da OSCIP (Organização da sociedade civil de interesse público) **“Agenda Pública”**: **“Os serviços públicos são a porta de entrada para a cidadania, uma forma de enfrentar diferentes desigualdades. Avaliar o acesso e a qualidade dos serviços públicos é medir nosso desenvolvimento e projetar nosso futuro.”**

Nesse contexto, esta pesquisa apresenta caráter avaliativo e todos os dados divulgados em nosso instrumento de coleta de dados foram utilizados apenas para construção do presente relatório. As informações disponíveis neste relatório atendem os termos dispostos no artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017, no qual se destaca que a avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados. Além disso, esta pesquisa tem como embasamento a Resolução TC nº 158/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco.

É importante ressaltar que não realizamos a coleta de e-mails na pesquisa ou qualquer outra informação pessoal, pois além de respeito à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (**LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018**), nossas atividades são pautadas pelo sigilo e confidencialidade.

1.2 PERÍODO DE CAMPO

A coleta de dados foi realizada entre os dias 07 de agosto a 28 de agosto de 2023.

1.3 NÚMERO DE ENTREVISTAS

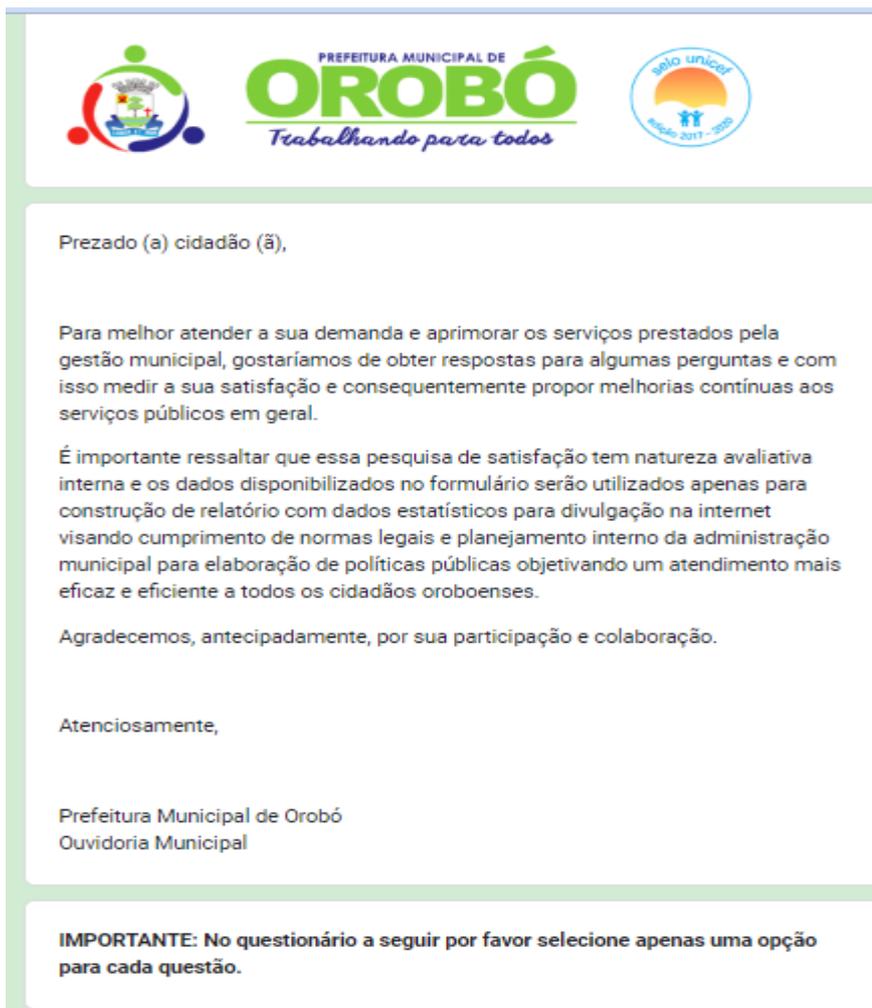
Foram registradas **50 (cinquenta)** participações na pesquisa.

1.4 COLETA DOS DADOS

A modalidade da presente pesquisa envolveu a técnica de *survey*, que pode ser descrita como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário.

Os participantes da entrevista foram incentivados para responder o questionário no sítio eletrônico do município, disponível em <https://orobo.pe.gov.br/> através de *pop-up*. Para participar da pesquisa, os cidadãos clicavam no banner disponível no link, que direcionava para o formulário do “Google Forms”.

Os gráficos foram construídos com base nos resultados obtidos pela coleta de dados, por meio de formulário do “Google Forms”, disponível através do seguinte endereço eletrônico: <https://forms.gle/44zY7Q1HCCcmgwsp8>:



Prezado (a) cidadão (ã),

Para melhor atender a sua demanda e aprimorar os serviços prestados pela gestão municipal, gostaríamos de obter respostas para algumas perguntas e com isso medir a sua satisfação e conseqüentemente propor melhorias contínuas aos serviços públicos em geral.

É importante ressaltar que essa pesquisa de satisfação tem natureza avaliativa interna e os dados disponibilizados no formulário serão utilizados apenas para construção de relatório com dados estatísticos para divulgação na internet visando cumprimento de normas legais e planejamento interno da administração municipal para elaboração de políticas públicas objetivando um atendimento mais eficaz e eficiente a todos os cidadãos oroboenses.

Agradecemos, antecipadamente, por sua participação e colaboração.

Atenciosamente,

Prefeitura Municipal de Orobó
Ouvidoria Municipal

IMPORTANTE: No questionário a seguir por favor selecione apenas uma opção para cada questão.

1.5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

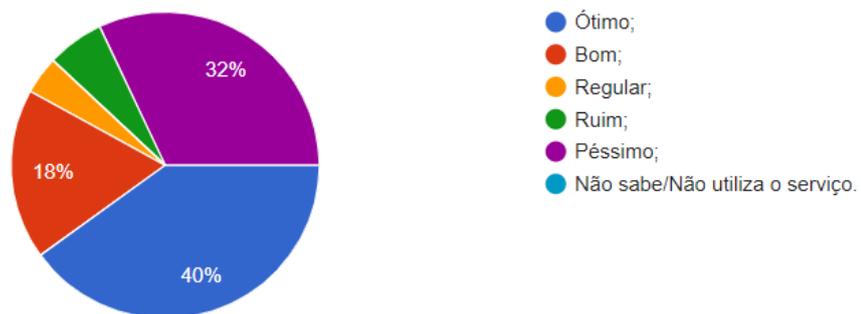
Os resultados da pesquisa de satisfação são apresentados através de gráficos estatísticos. Os gráficos disponíveis adotam a seguinte legenda:

- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe/Não utiliza o serviço.

1.5.1 RESULTADOS DA PESQUISA

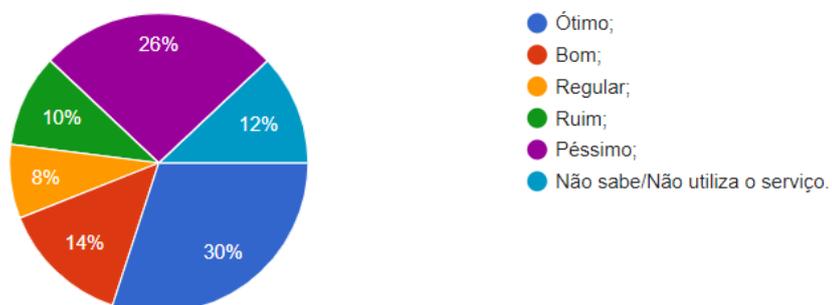
1. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE OROBÓ?

50 respostas



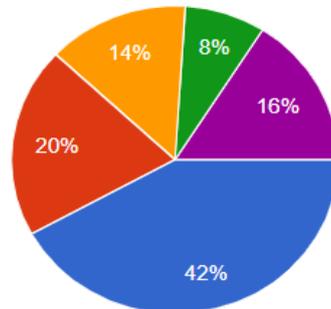
2. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL?

50 respostas



3. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE COLETA DE LIXO EM SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?

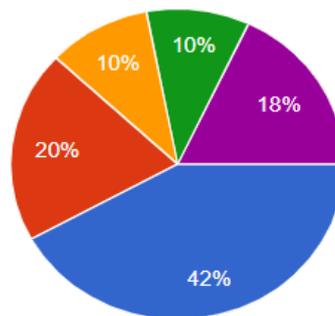
50 respostas



- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe/Não utiliza o serviço.

4. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DE LIMPEZA DAS RUAS EM SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?

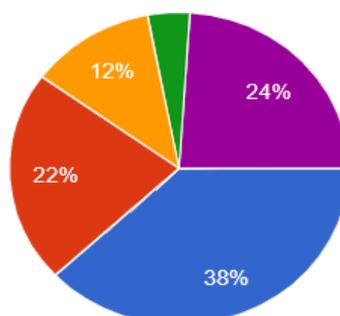
50 respostas



- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe/Não utiliza o serviço.

5. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E CANTEIROS EM SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?

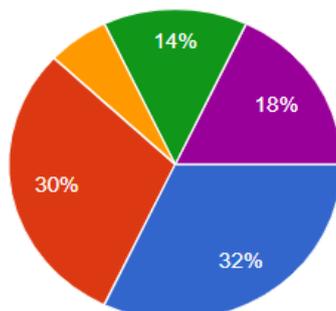
50 respostas



- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe/Não utiliza o serviço.

6. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DE SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?

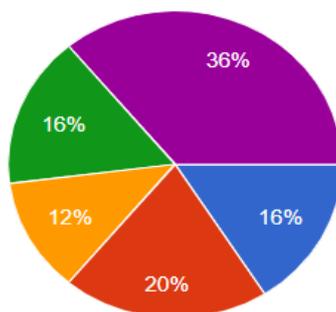
50 respostas



- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe/Não utiliza o serviço.

7. COMO VOCÊ AVALIA A QUESTÃO DE SEGURANÇA PÚBLICA EM SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?

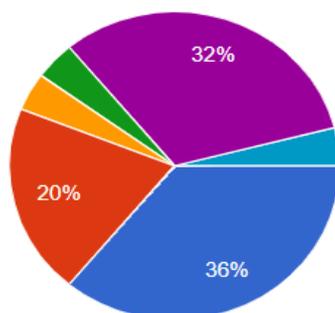
50 respostas



- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe/Não utiliza o serviço.

8. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NO SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA (IPTU, ISS, ITBI, ALVARÁ)?

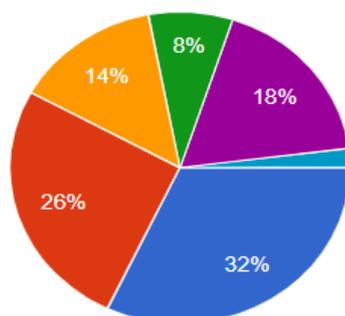
50 respostas



- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe/Não utiliza o serviço.

9. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA?

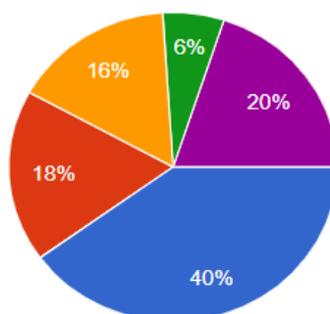
50 respostas



- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe/Não utiliza o serviço.

10. COMO VOCÊ AVALIA AS ESTRUTURAS FÍSICAS E OS SERVIÇOS PRESTADOS DAS ESCOLAS DO SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?

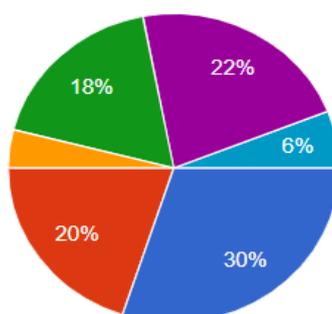
50 respostas



- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe/Não utiliza o serviço.

11. COMO VOCÊ AVALIA AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO SITE/PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DA PREFEITURA?

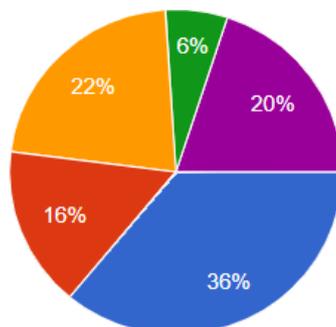
50 respostas



- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe/Não utiliza o serviço.

12. COMO VOCÊ AVALIA A SITUAÇÃO DA CONSERVAÇÃO DAS RUAS DO SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?

50 respostas



- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe/Não utiliza o serviço.

1.6 PUBLICIDADE

Os dados coletados foram disponibilizados de forma integral no sítio oficial e no Portal da Transparência para divulgação da apresentação estatística dos dados coletados, atendendo assim os dispostos da Lei Federal nº 13.460/2017, parágrafo V, § 1º.

1.7 MEDIDAS ADOTADAS PARA MELHORIAS E APERFEIÇOAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A partir dos dados coletados, a gestão da prefeitura Municipal adotou medidas para viabilizar a melhoria contínua da qualidade da prestação de serviços ao cidadão. Foram realizadas reuniões com funcionários das diversas secretarias municipais e com fornecedores que estão diretamente ligados à execução de determinados serviços, sejam de forma presencial ou online, para reforçar o compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

Com estes esforços, será possível prover melhores condições de participação cívica e social no aspecto público, dando maior legitimidade ao processo político.

É o relatório.


Severino Luiz Pereira de Abreu
Prefeito


Gracilene Maria Barbosa
Ouvidora Municipal