



2022

RELATÓRIO GERAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO -2022

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.

Exercício: 2022



**CONTROLE
INTERNO**

**COORDENADORIA DO SISTEMA
DE CONTROLE INTERNO**



PREFEITURA DE
IBIMIRIM
Fazendo mais por você

PREFEITO MUNICIPAL

JOSÉ WELLITON DE MELO SIQUEIRA

COORDENADOR DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

JENILSON DE MORAES CLEMENTE



P R E F E I T U R A D E
IBIMIRIM
Fazendo mais por você

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA

OBJETIVO

A Coordenadoria do Sistema de Controle Interno, em parceria com a Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania, conduziu uma pesquisa de satisfação de cunho quantitativo, visando levantar informações sobre a qualidade e a prestação de serviços públicos direcionados ao cidadão.

Esta pesquisa foi realizada em 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, onde destaca que a avaliação se dará por meio de pesquisa de satisfação a ser realizada, no mínimo, anualmente, bem como a Resolução TC nº 158/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco.

PERÍODO DE CAMPO

A coleta de dados foi realizada entre os dias **23 de maio a 01 de junho de 2022**.

NÚMERO DE ENTREVISTAS

Foram realizadas **237** entrevistas.

COLETA DOS DADOS

A modalidade da presente pesquisa envolveu a técnica de *survey*, que consiste na aplicação de questionários estruturados e padronizados a uma amostra representativa do universo de investigação;

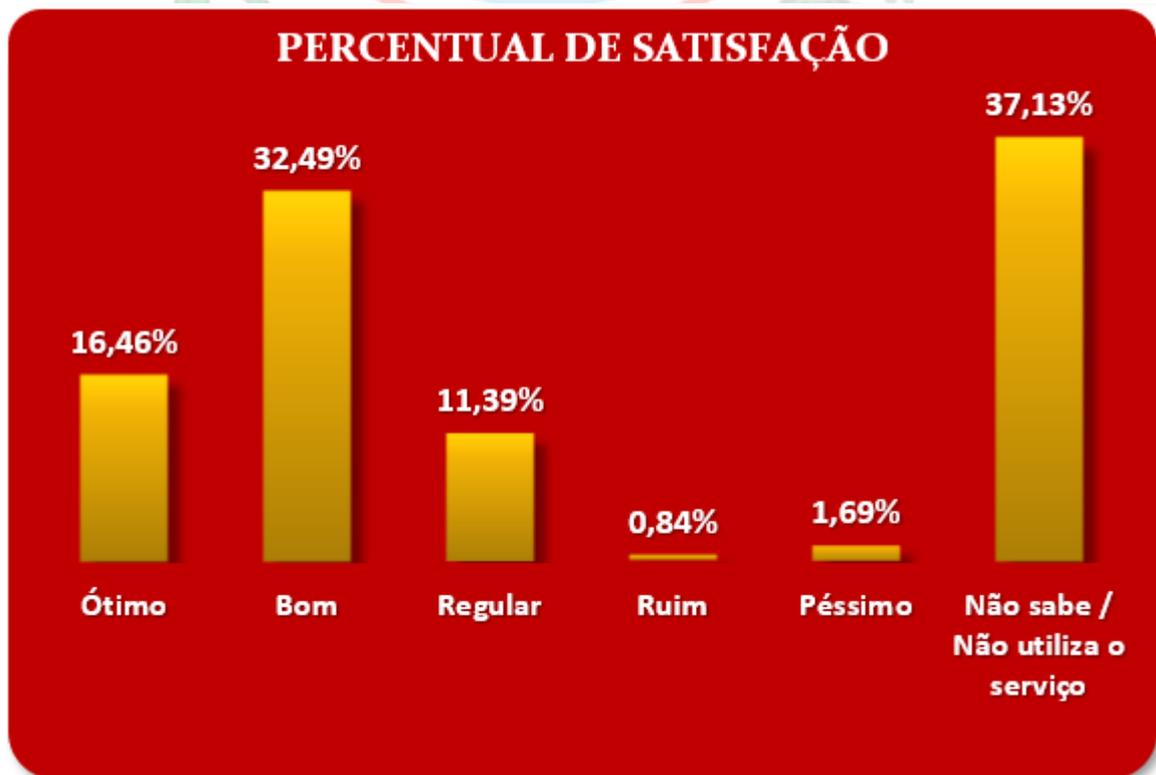
Os participantes da entrevista foram abordados através dos visitantes dos programas: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, e Criança Feliz, ambos da Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

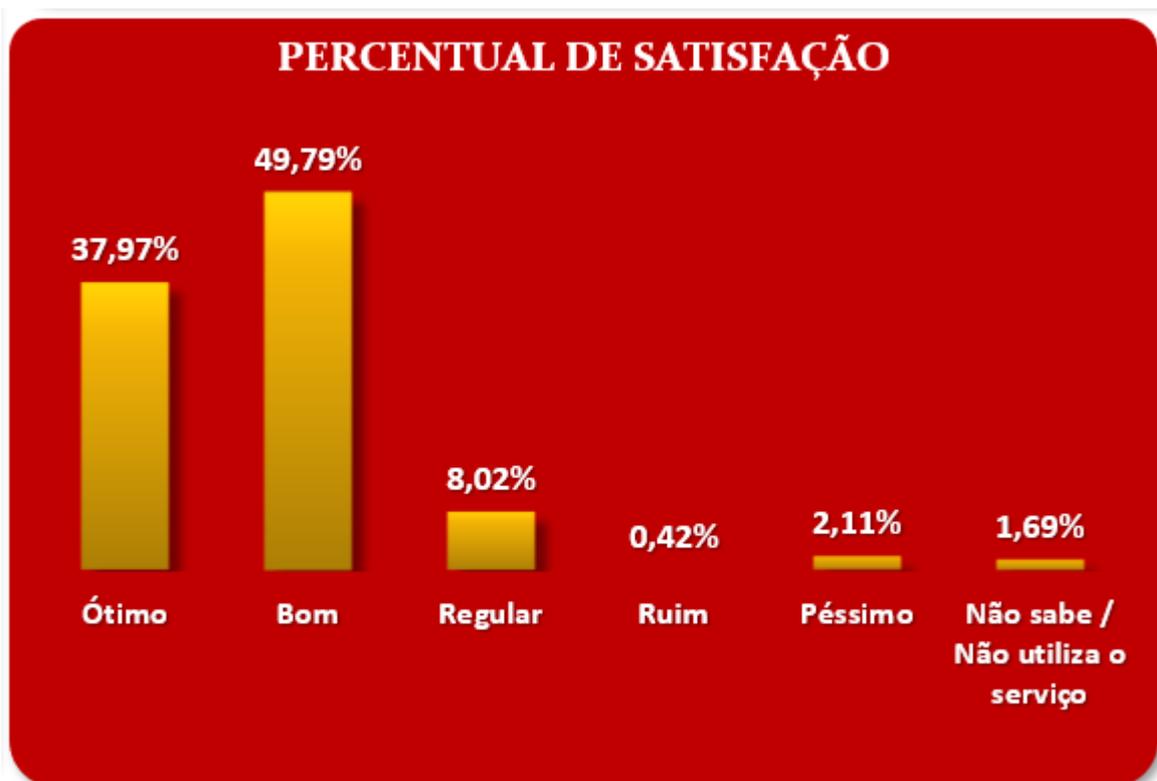
Os resultados da pesquisa de satisfação são apresentados através de gráficos estatísticos, cuja disponibilização adota a seguinte escala avaliativa:

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

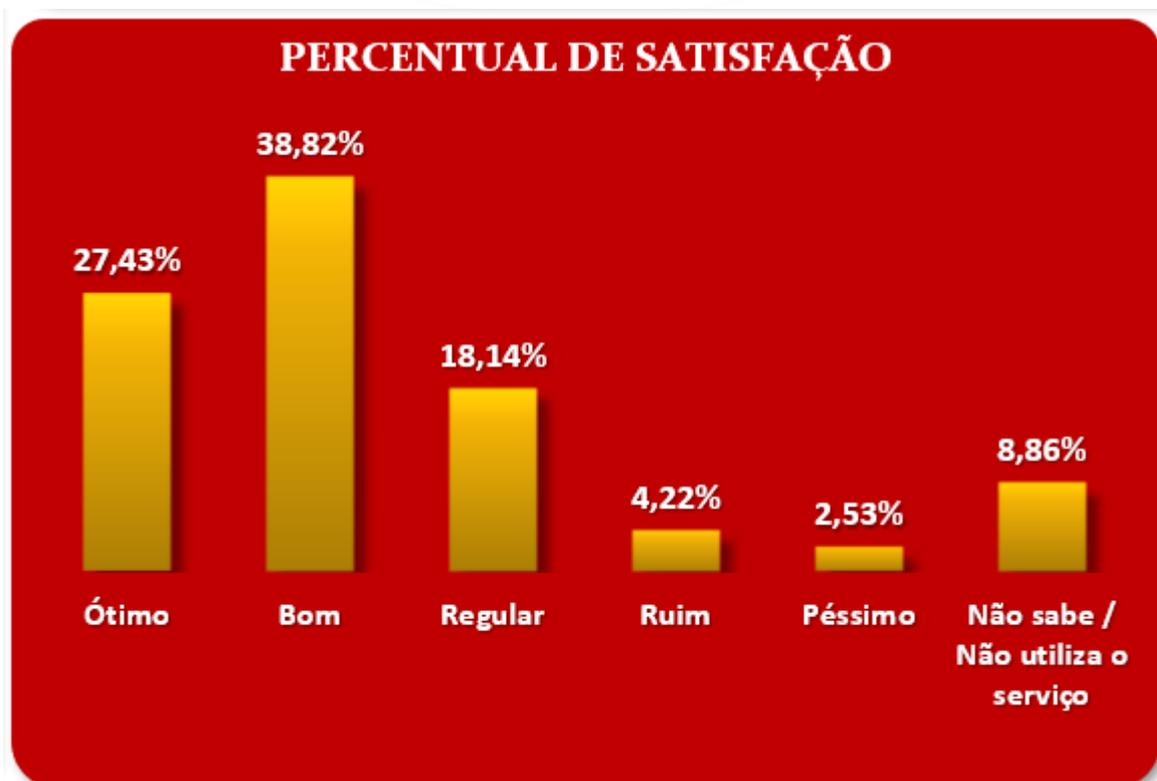
1. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral do Município?



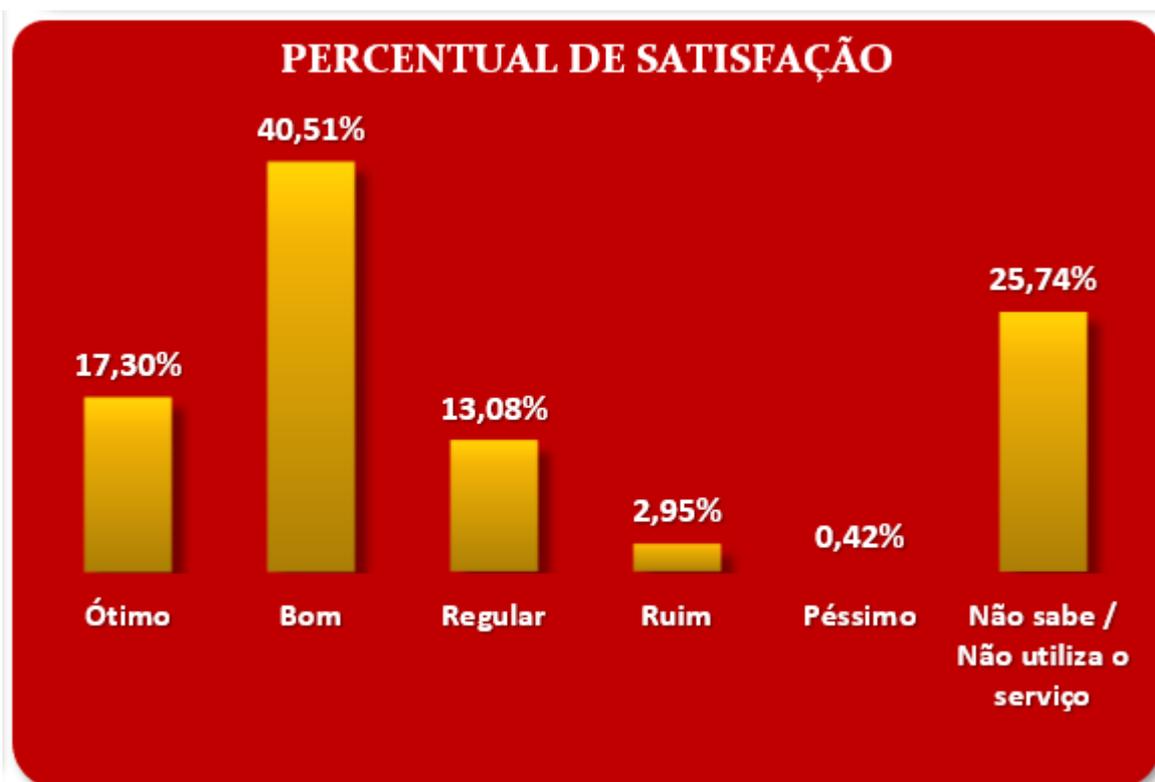
2. Como você avalia o serviço de coleta de lixo em seu bairro?



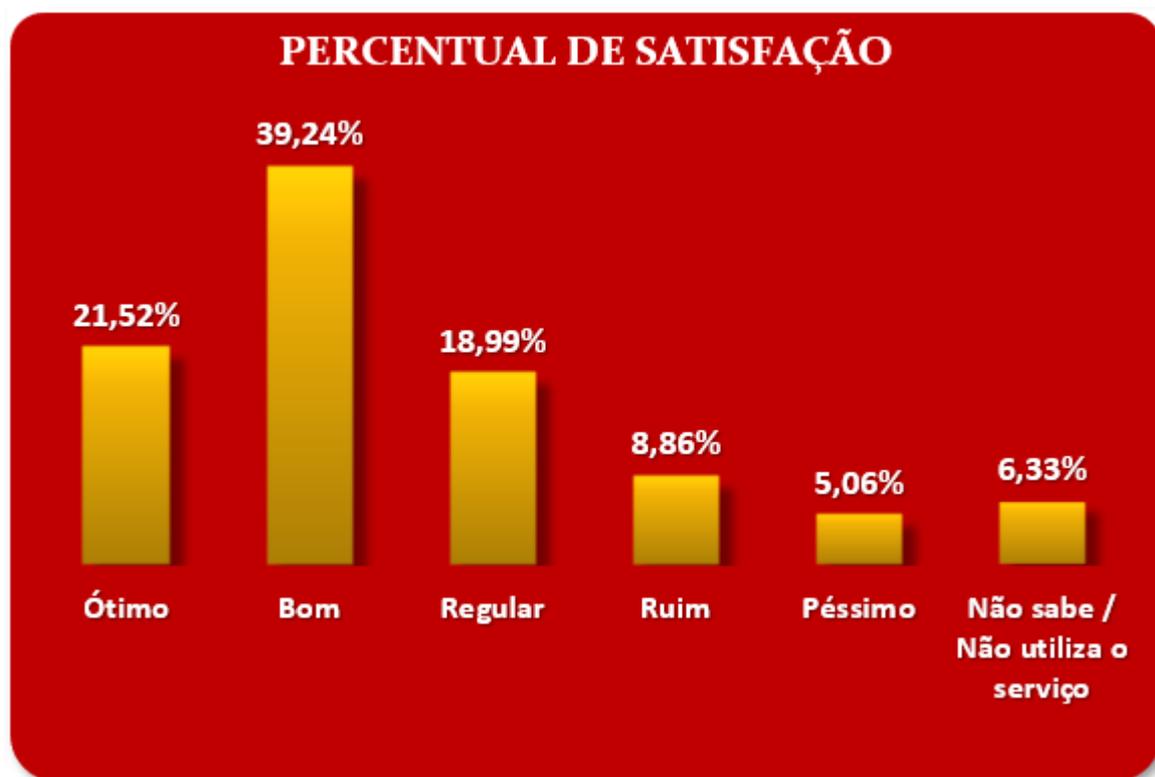
3. Como você avalia o serviço de conservação de limpeza das ruas em seu bairro?



4. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro?



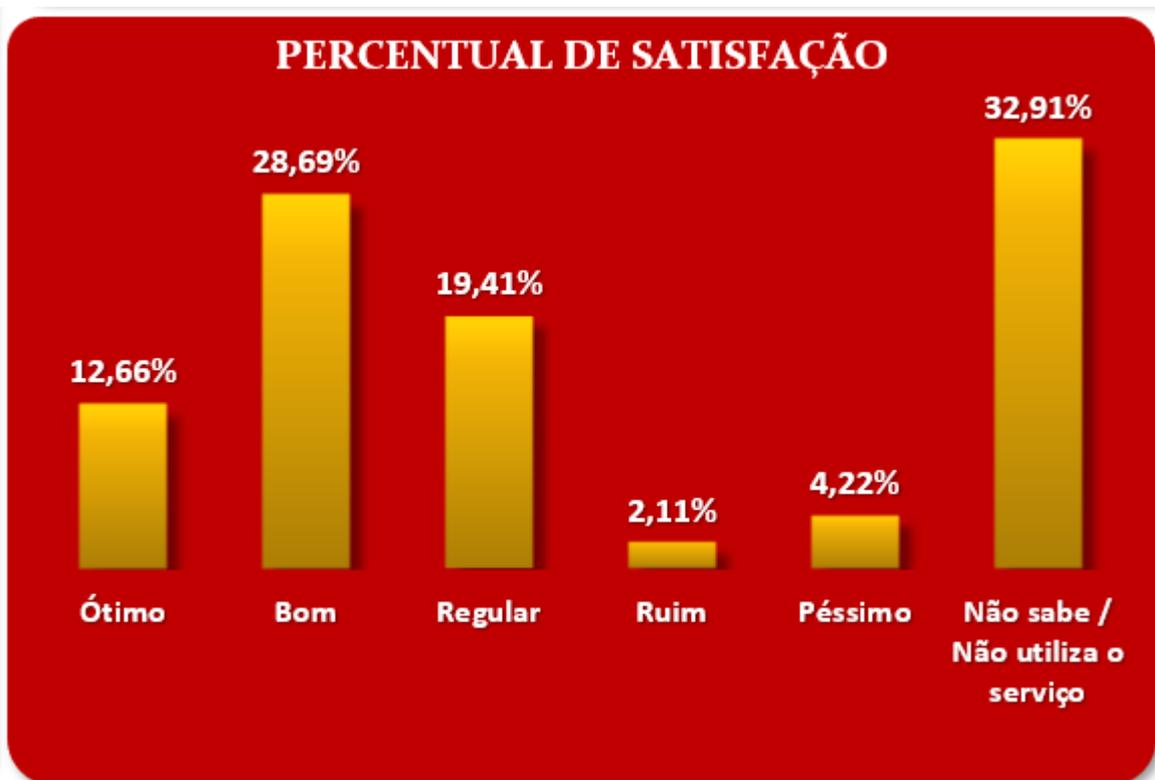
5. Como você avalia o serviço de iluminação pública em seu bairro?



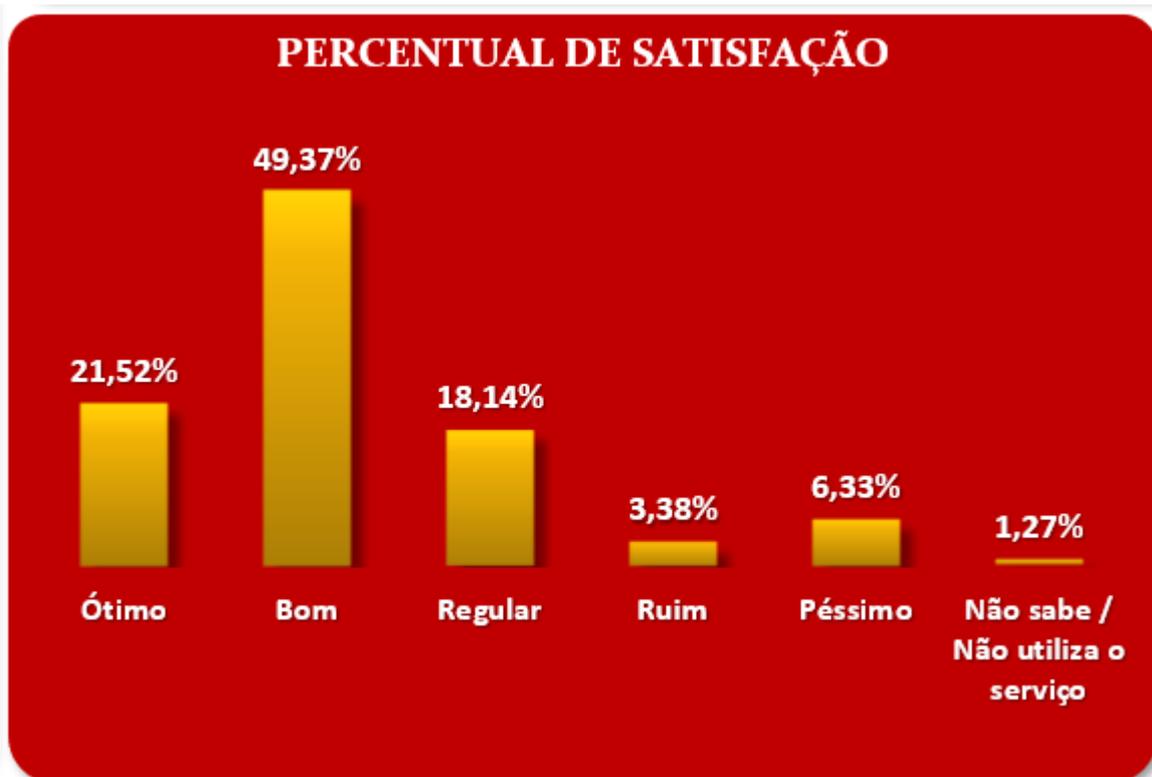
6. Como você avalia a questão de segurança pública em seu bairro?



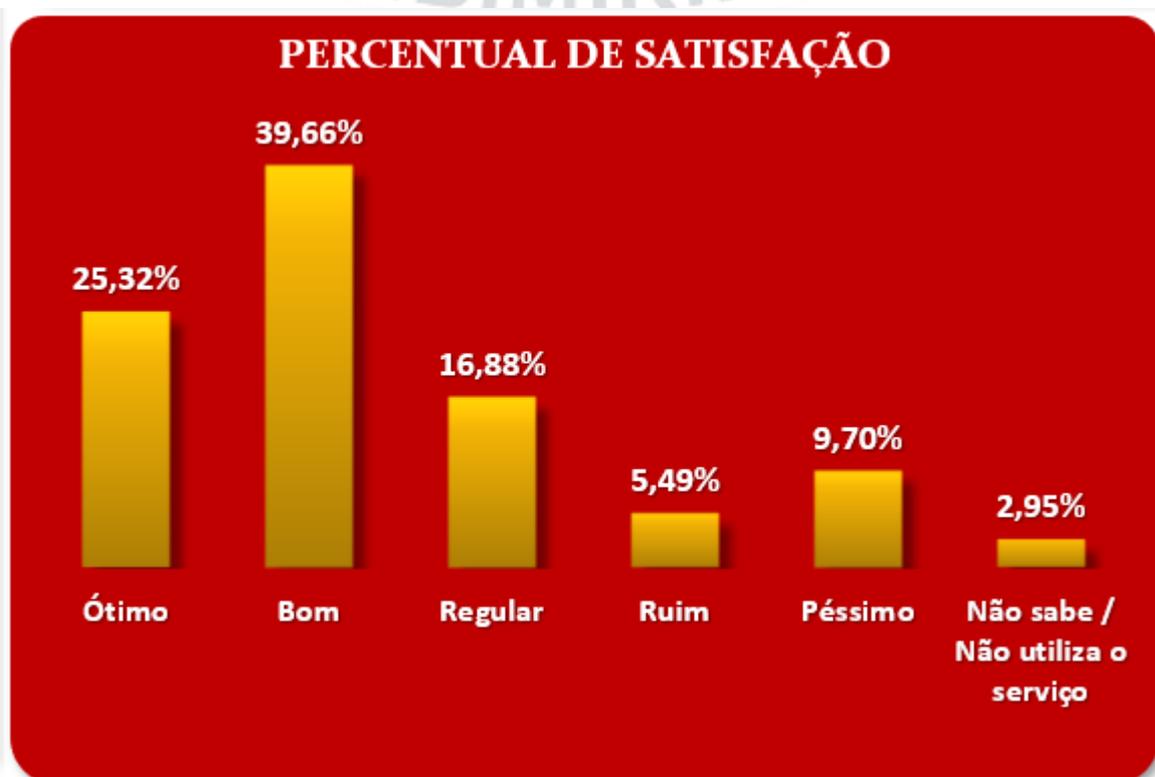
7. Como você avalia o atendimento no Setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?



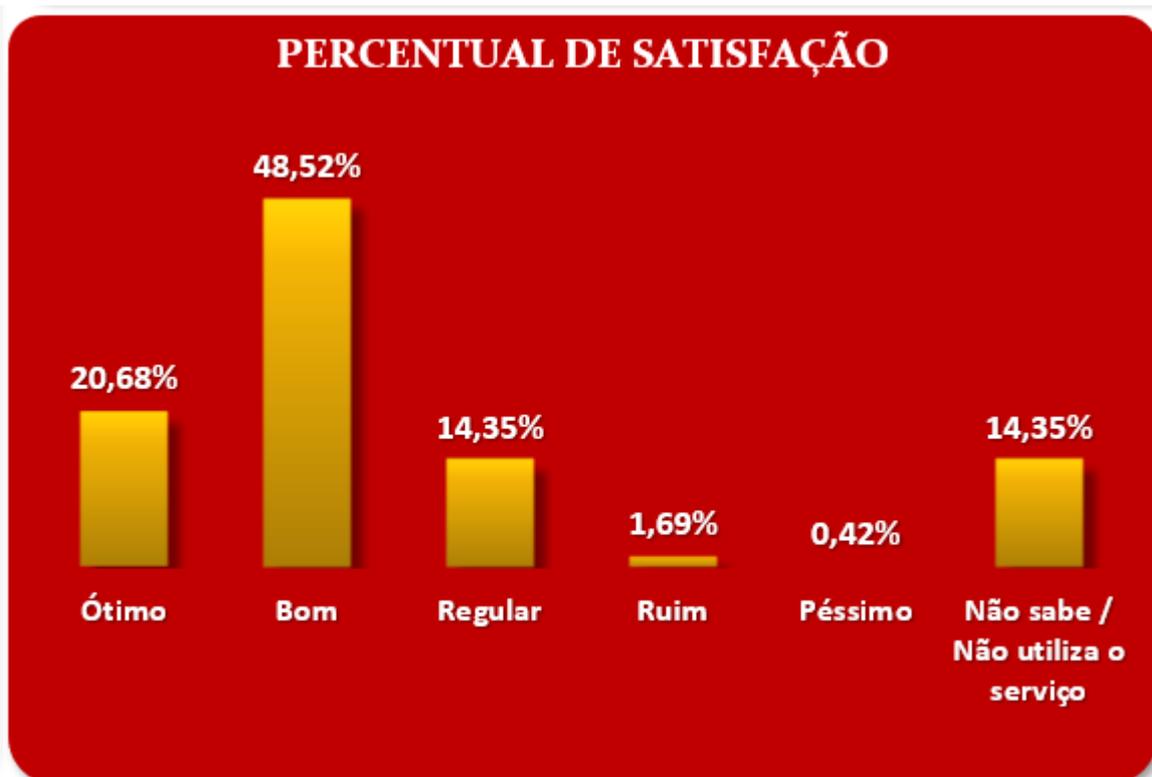
8. Como você avalia o atendimento nas Unidades de Saúde da Família?



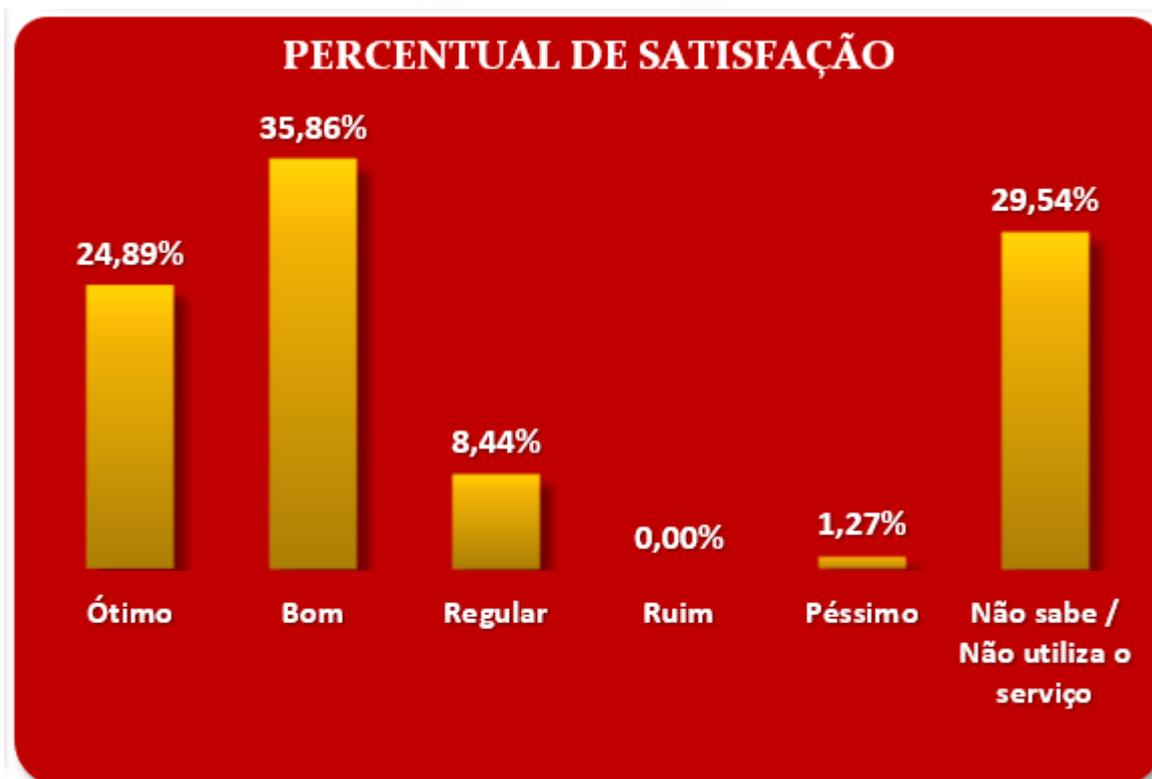
9. Como você avalia o atendimento no hospital em seu município?



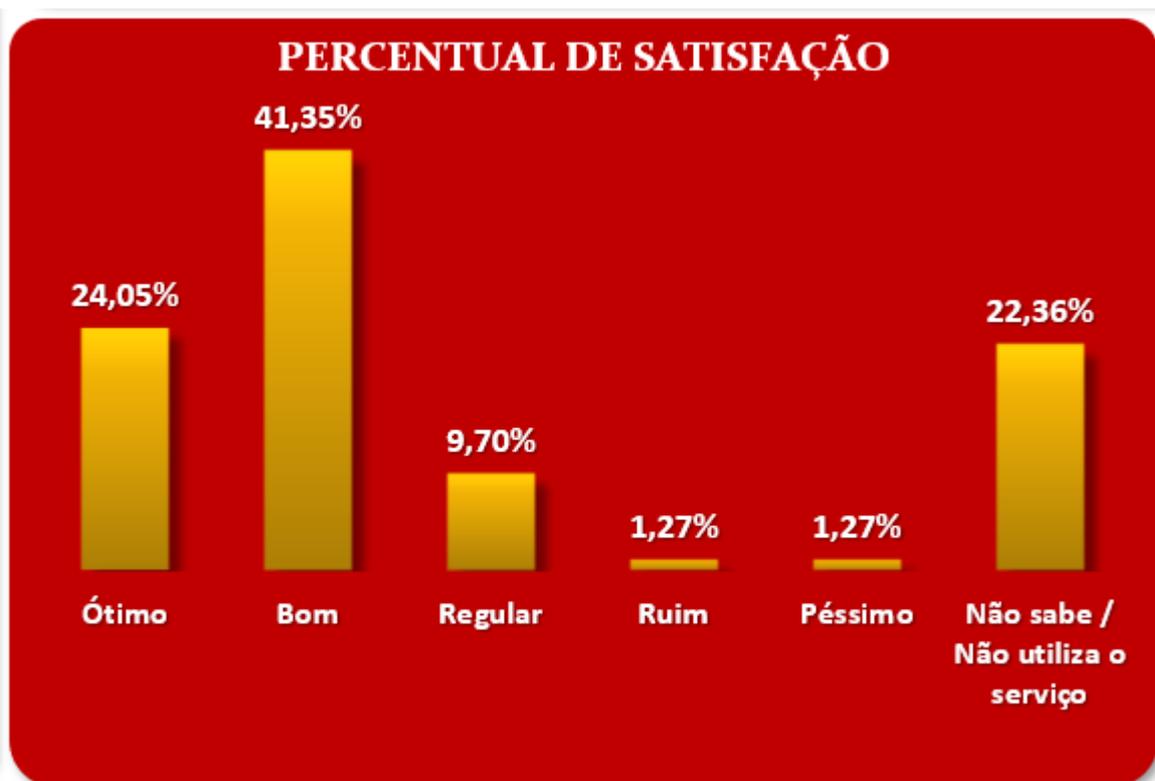
10. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas municipais em seu bairro/município?



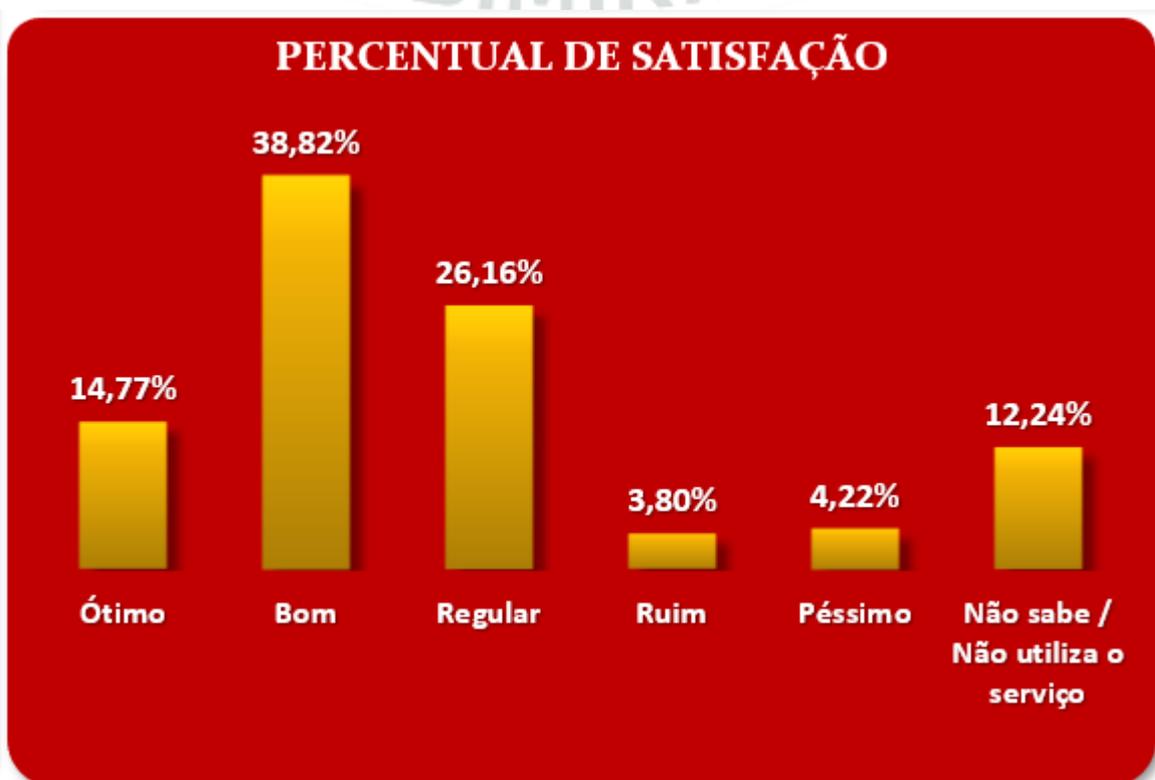
11. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das creches do seu bairro/município?



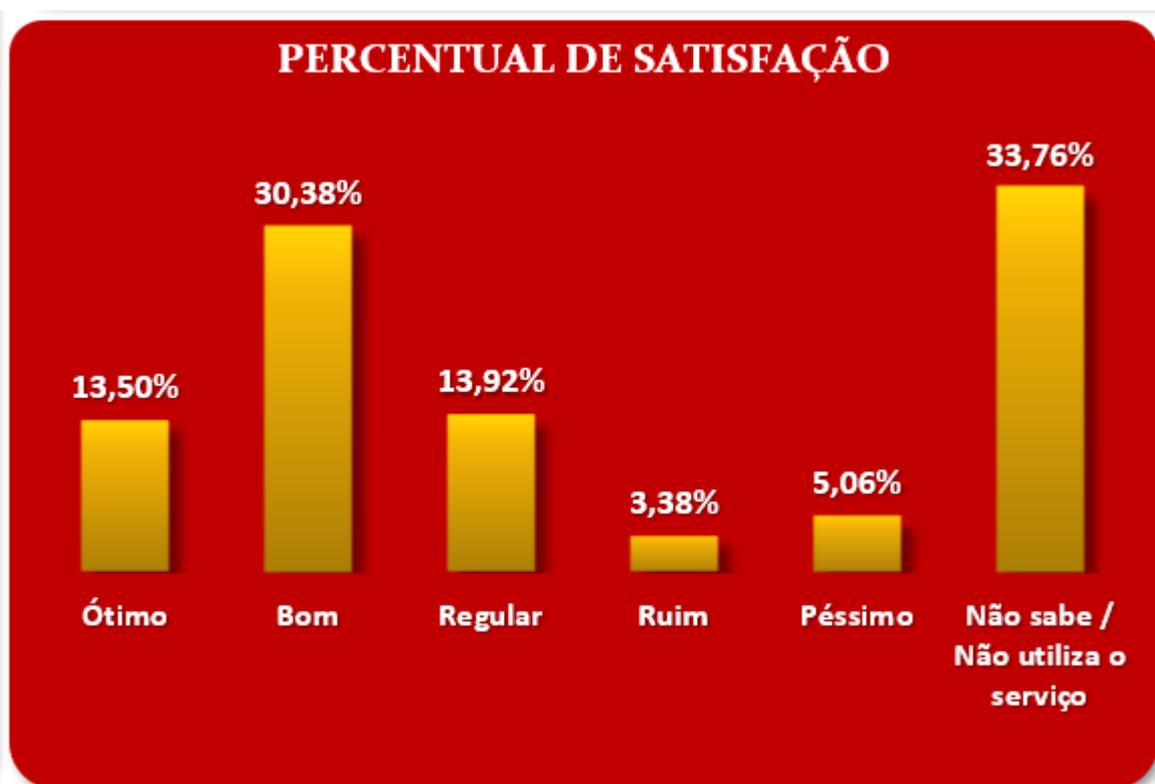
12. Como você avalia as informações contidas no site da Prefeitura?



13. Como você avalia a situação da conservação das ruas do seu bairro?



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



MAIOR INCIDÊNCIA DE INSATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A partir dos dados coletados e considerando todas as opções de avaliação disponibilizadas, foi possível constatar que a “Segurança Pública” obteve o maior índice de insatisfação por parte da população que participou da pesquisa, obtendo uma média de 20,25% das respostas. Em segundo lugar, o “Atendimento no Hospital” obteve um percentual de 15,19%, e, em terceiro lugar, a “Iluminação Pública” obteve o percentual de 13,92%.

A tabela abaixo sintetiza as médias obtidas da estratificação da coleta de dados.

MÉDIA GERAL DA PESQUISA

Posição	Pergunta	Serviço	%
1º	6	Segurança pública	20,25
2º	9	Atendimento no hospital	15,19
3º	5	Iluminação pública	13,92
4º	8	Atendimento nas Unidades de Saúde	9,71
5º	14	Análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção	8,44
6º	13	Conservação das ruas	8,02
7º	3	Limpeza das ruas	6,75
8º	7	Setor de Tributos	6,33
9º	4	Praças e canteiros	3,37
10º	12	Sítio Eletrônico (Site Oficial da Prefeitura)	2,54
11º	1	Ouvidoria Geral	2,53
12º	2	Coleta de lixo	2,53
13º	10	Escolas	2,11
14º	11	Creches	1,27

Em contrapartida, é possível notar que, com base nos resultados dispostos, as estruturas físicas e os serviços prestados das “Creches” (1º), as estruturas físicas e os serviços prestados das “Escolas” (2º), e o serviço de “Coleta de lixo” (3º), apresentam os menores índices de insatisfação, chegando a 1,27%, 2,11% e 2,53%, respectivamente.

PUBLICIDADE

Os dados coletados serão 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.

MEDIDAS ADOTADAS PARA MELHORIAS E APERFEIÇOAMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

