



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

**RESULTADO DA PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO  
DA OUVIDORIA GERAL DE  
SÃO LOURENÇO DA MATA – PE  
2021**



**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

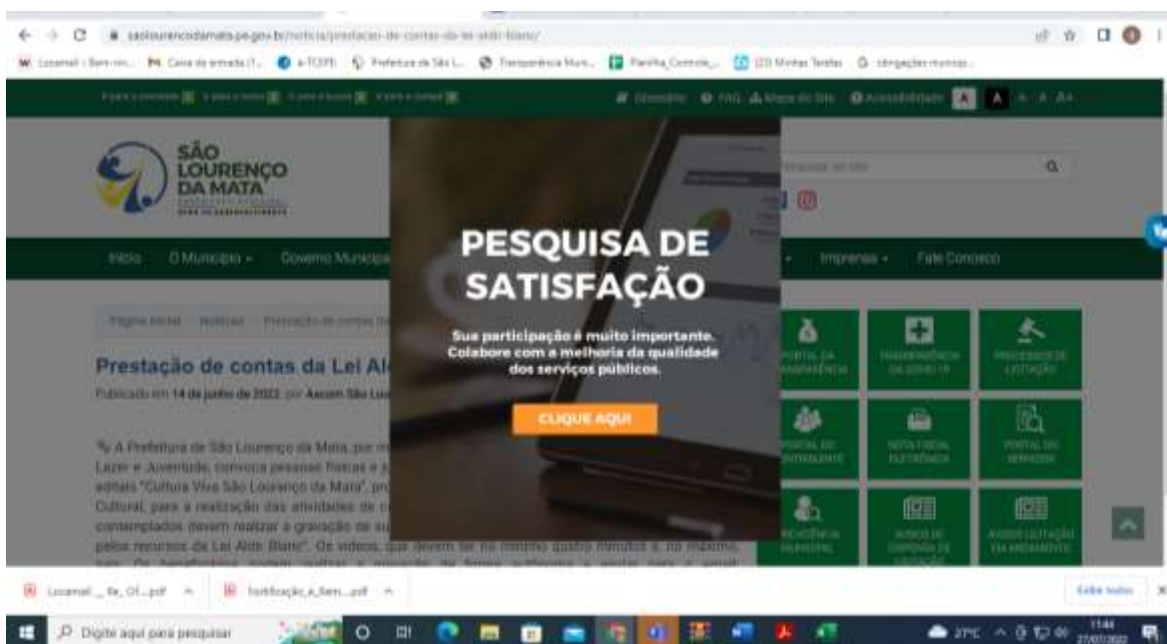
## SUMÁRIO

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?.....	7
3.4. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?.....	7
3.5. Como você avalia o serviço de iluminação pública de seu bairro/município?..	8
3.6. Como você avalia a questão de segurança pública em seu bairro/município?..	8
3.7. Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?.....	8
3.8. Como você avalia o atendimento nas Unidades de Saúde da Família?.....	9
3.9. Como você avalia o atendimento no Hospital em seu município?.....	9
3.10. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas do seu bairro/município?.....	9
3.11. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das creches do seu bairro/município?.....	10
3.12. Como você avalia as informações contidas no site da prefeitura?.....	10
3.13. Como você avalia a situação da conservação das ruas do seu bairro/ município?.....	11
3.14. Como você avalia o atendimento referente a análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção do seu município?.....	11
4. MÉDIA GERAL DE RESPOSTAS DA PESQUISA.....	11

## 1. INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Município de São Lourenço da Mata-PE, apresenta o Resultado da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Geral- 2021, 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/e/1FAIpQLSfqctzETjsjBrYIEzufrSeWHWw1CYD\\_hYKqO2EI\\_Ux8oimcyuA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfqctzETjsjBrYIEzufrSeWHWw1CYD_hYKqO2EI_Ux8oimcyuA/viewform)), no site oficial da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata – PE (disponível em: <https://saoulourencodamata.pe.gov.br/>), no período de 13 de maio de 2022 a 27 de julho de 2022, totalizando 184 (cento e oitenta e quatro) 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	<a href="https://transparencia.slm.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/ouvidoria-municipal">https://transparencia.slm.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/ouvidoria-municipal</a>	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria.
E-Sic	<a href="https://transparencia.slm.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/e-sic">https://transparencia.slm.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/e-sic</a>	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	<a href="http://transparencia.saolourencodamata.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/ouvidoria-municipal">http://transparencia.saolourencodamata.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/ouvidoria-municipal</a>	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.

### 3. RESULTADO DA PESQUISA

A Pesquisa contou com a participação de 184 (cento e oitenta e quatro) pessoas.

#### 3.1. Gênero dos Participantes

Dos participantes da pesquisa tivemos 117 do gênero feminino e 67 do gênero masculino.

Feminino	117
Masculino	67
Total	184

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

Ao serem indagados sobre “Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal?”, 59 não sabem ou não utilizam o serviço, 49 Consideram o serviço bom, 27 Consideram o serviço ótimo, 25 consideram o serviço regular, 14 consideram Ruim e 10 consideram péssimo:

BOM	49
Ótimo	27
Regular	25
Ruim	14
Péssimo	10

Não sabe / Não utiliza o serviço	59
TOTAL	184

### 3.3. 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: 47 acham Bom, 23 acham Ótimo, 26 acham Péssimo, 18 Não sabe ou não utiliza e 47 acham o serviço regular.

BOM	47
Ótimo	23
Regular	47
Ruim	23
Péssimo	26
Não sabe / Não utiliza o serviço	18
TOTAL	184

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

Referente a avaliação do serviço de iluminação pública as respostas foram: 54 acham Bom, 48 de acham Regular, 27 acham Ótimo, 24 acham Ruim, 18 acham Péssimo, e 13 Não sabe ou não usa o serviço.

BOM	54
Ótimo	27
Regular	48
Ruim	24
Péssimo	18
Não sabe / Não utiliza o serviço	13
TOTAL	184

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

Dos pesquisados as respostas se concentraram em : 74 acham Regular, 36 acham Péssimo, 29 acham Ruim, 20 acham Bom, 12 acham Ótimo e 13 Não sabe ou não usa o serviço.

BOM	20
Ótimo	12
Regular	74
Ruim	29
Péssimo	36
Não sabe / Não utiliza o serviço	13
TOTAL	184

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

Das respostas 55 acham Bom, , 43 acham Regular, 17 acham para Ótimo, 10 acham Ruim, 11 acham Péssimo e 48 Não soube responder ou não usa o serviço.

BOM	55
Ótimo	17
Regular	43
Ruim	10
Péssimo	11
Não sabe / Não utiliza o serviço	48
TOTAL	184

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

Dos pesquisados as respostas foram 61 acham Regular, 21 acham Bom, 37 Não sabe ou não usa o serviço, 21 acham Ótimo, 16 acham Péssimo e 13 acham Ruim.

BOM	36
Ótimo	21
Regular	61
Ruim	13
Péssimo	16
Não sabe / Não utiliza o serviço	37
TOTAL	184



### 3.8. Como você avalia o atendimento no Hospital em seu município?

Quanto ao atendimento no Hospital Petronila Campos os pesquisados consideram: 47 acham Regular, 42 acham Bom, 39 Não sabe ou não usa o serviço, 28 acham Ótimo, 17 acham Péssimo e 11 acham Ruim.

BOM	42
Ótimo	28
Regular	47
Ruim	11
Péssimo	17
Não sabe / Não utiliza o serviço	39
TOTAL	184

### 3.9. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas do seu bairro/município?

Referente as estruturas físicas e serviços prestados nas escolas as respostas foram: 45 acham Bom, 45 acham Regular, 41 Não sabe ou não usa o serviço, 22 acham Ótimo, 17 acham Péssimo e 14 acham Ruim.

BOM	45
Ótimo	22
Regular	45
Ruim	14
Péssimo	17
Não sabe / Não utiliza o serviço	41
TOTAL	184

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

Pertinente as estruturas físicas e serviços prestados na creche respostas foram: 67 Não soube dizer ou não usa o serviço, 50 acham Regular, 31 acham Bom, 17 acham Ótimo, 14 acham Péssimo e 5 acham Ruim.

BOM	31
Ótimo	17
Regular	50

Ruim	5
Péssimo	14
Não sabe / Não utiliza o serviço	67
TOTAL	184

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

Respostas sobre as informações contidas no site da Prefeitura: 62 acham Bom, 47 acham Regular, 30 acham Ótimo, 19 Não sabe ou não usa, 16 acham Péssimo e 10 acham Ruim.

BOM	62
Ótimo	30
Regular	47
Ruim	10
Péssimo	16
Não sabe / Não utiliza o serviço	19
TOTAL	184

### 3.12. 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: 51 acham Regular, 37 acham Péssimo, 34 acham Bom, 27 acham Ruim, 20 acham Ótimo e 15 Não sabe ou não usa o serviço.

BOM	34
Ótimo	20
Regular	51
Ruim	27
Péssimo	37
Não sabe / Não utiliza o serviço	15
TOTAL	184

### **3.13. 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: 66 Não sabe ou não usa o serviço, 42 acham Regular, 34 acham Bom, 19 acham Ótimo, 12 acham Péssimo e 11 acham Ruim.

BOM	34
Ótimo	19
Regular	42
Ruim	11
Péssimo	12
Não sabe / Não utiliza o serviço	66
TOTAL	184

### **4. MÉDIA GERAL DE RESPOSTAS DA PESQUISA**

Como resultado geral da pesquisa que contou com 184 participantes, os quais responderam as 13 (treze) perguntas sobre diversos serviços públicos municipais, nós obtivemos uma média geral de respostas das quais os pesquisados consideraram: 48 Regular, 42 Bom, 34 Não sabem ou não usam o serviço, 19 Ruim, e 19 Péssimo.

BOM	42
Ótimo	22
Regular	48
Ruim	19
Péssimo	19
Não sabe / Não utiliza o serviço	34
TOTAL	184

São Lourenço da Mata, 03 de agosto de 2022.

**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

