



# PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DE SÃO LOURENÇO DA MATA – PE 2023



São Lourenço da Mata, abril de 2024.



**PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**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



## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### SUMÁRIO

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



## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

3.16 Como você avalia os serviços prestados nas creches do seu bairro/município?.....	15
3.17 Como você avalia o atendimento referente a análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção do seu município?.....	16
4. MÉDIA GERAL DE RESPOSTAS DA PESQUISA.....	17



# PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA

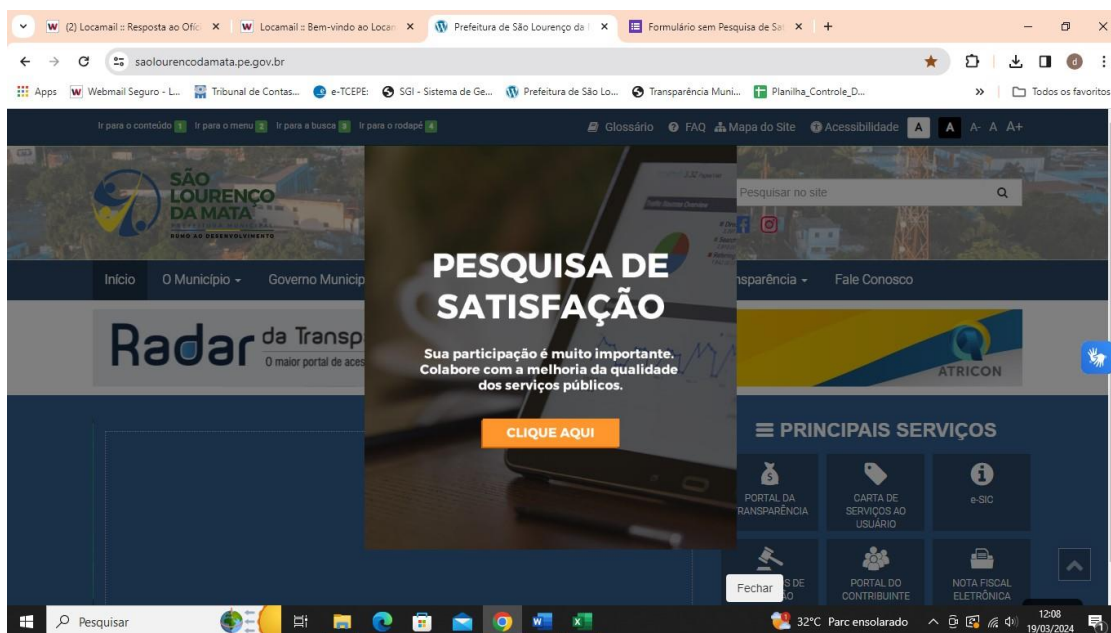
## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### 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/1tmcdCDO9A\\_Sha0nFSi2GZGErIXGVioNIFLAbPY0yypk/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1tmcdCDO9A_Sha0nFSi2GZGErIXGVioNIFLAbPY0yypk/edit#responses)), no site oficial da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata – PE (disponível em: <https://saolourencodamata.pe.gov.br/>), no período de 19 de março de 2024 a 19 de abril de 2024, totalizando 312 (trezentos e doze) participações, segue *print*:





## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### 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 João Severiano, nº 132, Centro, 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.



## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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 Dr. Joaquim Nabuco (conhecida como Rua do Rosário), 14, Centro, CEP: 54.735-790, São Lourenço da Mata- PE	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 312 (trezentos e doze) pessoas.



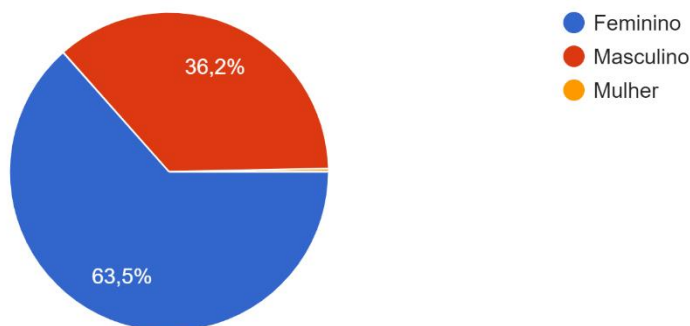
## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### 3.1. Gênero dos Participantes

Dos participantes da pesquisa tivemos 63,5% do gênero feminino, 36,2% do gênero masculino, 0,3% do gênero mulher.

Informe o seu gênero

312 respostas

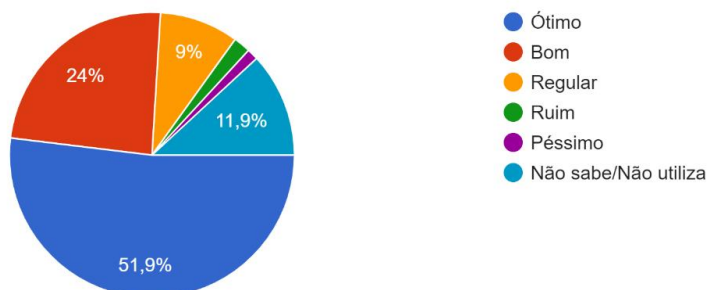


### 3.2. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal?

Ao serem indagados sobre Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal?: 51,9% Considera o serviço ótimo, 24% Considera o serviço bom, 11,9% Não sabem ou não utilizam o serviço, 9% considera o serviço regular, 1,9% considera Ruim, e 1,3% considera Péssimo:

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

312 respostas







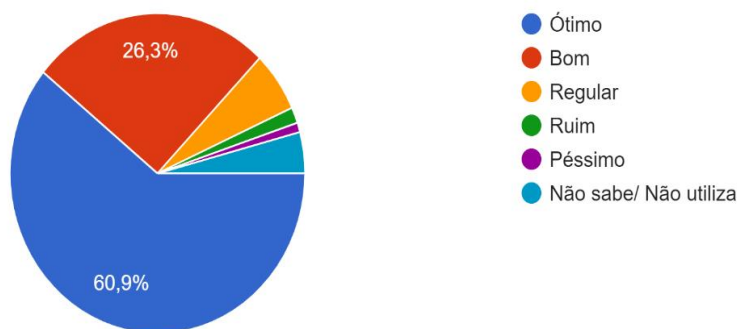
## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Respostas sobre as informações contidas no site da Prefeitura: 60,9% Ótimo, 26,3% Bom, 6,1% Regular, 4,2% Não sabe ou não usa, 1% Péssimo, e 1,6% Ruim.

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

312 respostas

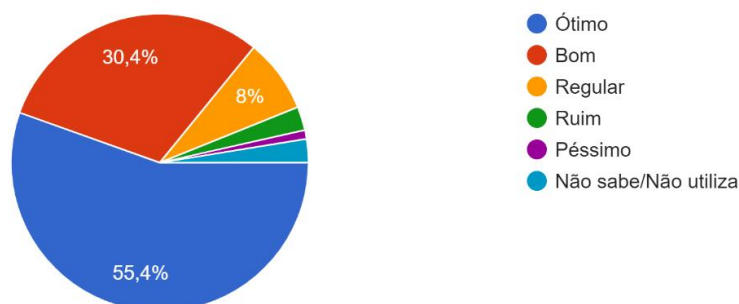


### 3.4. Como você avalia o serviço coleta de lixo em seu bairro/município?

Quanto a avaliação do serviço de coleta de lixo as respostas foram: 55,4% Ótimo, 30,4% Bom, 8% Regular, 2,6% Não sabe ou não utiliza, 1% Péssimo e 2,6% Ruim.

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

312 respostas





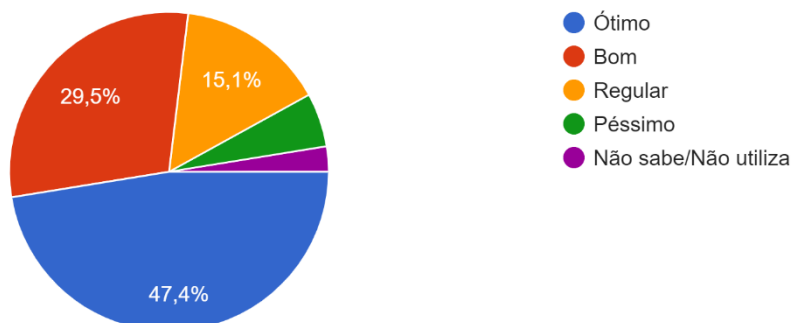
## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### 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: 47,4% Ótimo, 29,5% Bom, 15,1% Regular, 0% Ruim, 5,4% Péssimo, e 2,6% Não sabe ou não utiliza.

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

312 respostas

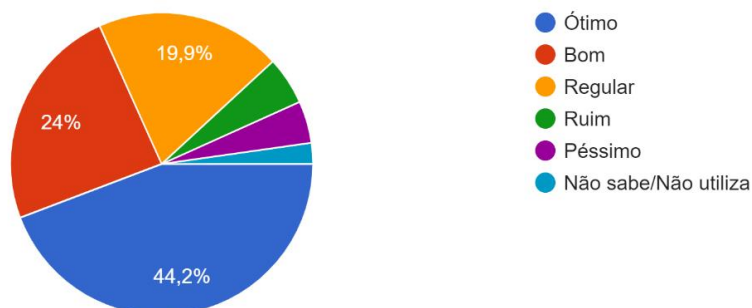


### 3.6. Como você avalia a situação da conservação das ruas do seu bairro/município?

Quanto a avaliação do estado de conservação das ruas os pesquisados responderam: 44,2% Ótimo, 24% Bom, 19,9% Regular, 5,1% Ruim, 4,5% Péssimo, e 2,2% Não sabe ou não usa o serviço.

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

312 respostas



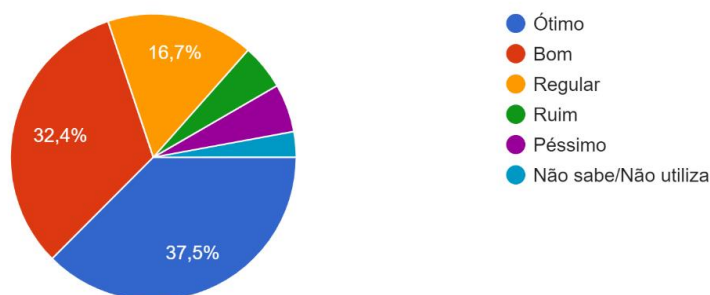


## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### 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: 32,4% Ótimo, 37,5% Bom, 16,7% Regular, 15,1% Ruim, 5,4% Péssimo, e 2,9% Não sabe ou não utiliza.

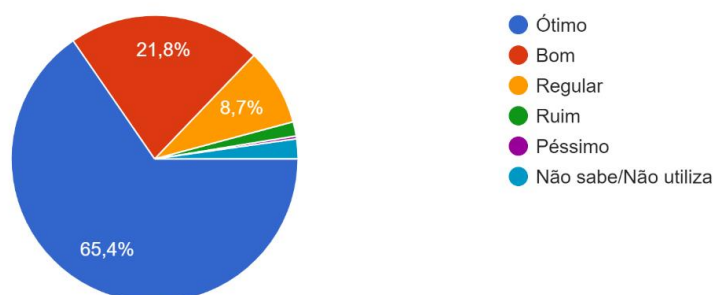
6. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?  
312 respostas



### 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: 65,4% Ótimo, 21,8% Bom, 8,7% Regular, 1,6% Ruim, 0,3% Péssimo, e 2,2% Não sabe ou não usa o serviço.

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





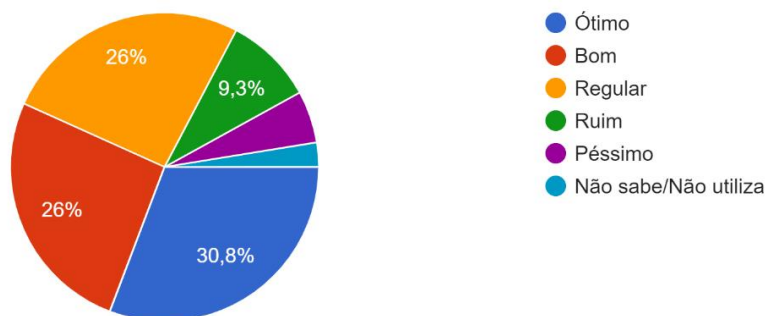
## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Dos pesquisados as respostas se concentraram em 30,8% Ótimo, 26% Bom, 26% Regular, 9,6% Ruim, 5,4% Péssimo, e 2,6% Não sabe ou não usa o serviço.

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

312 respostas

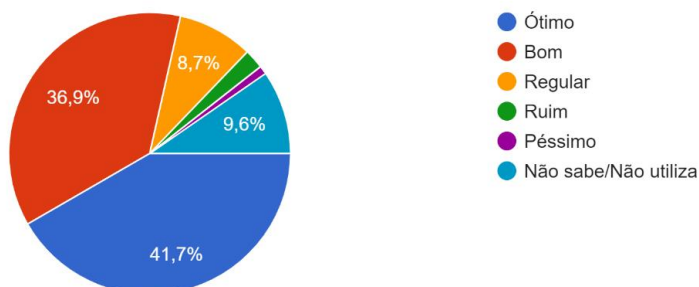


### 3.10. Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?

Das respostas 41,7% para Ótimo, 36,9% Bom, 8,7% para Regular, 2,2% para Ruim, 1% para Péssimo, e 9,6% Não soube responder ou não usa o serviço.

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

312 respostas





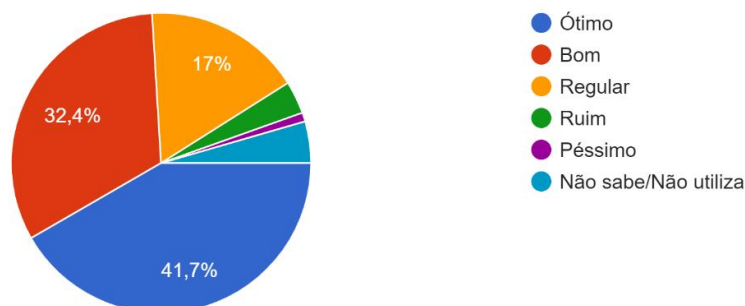
## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Dos pesquisados as respostas foram 41,7% para Ótimo, 32,4% para Bom, 17% para Regular, 3,5% para Ruim, 1% para Péssimo, e 4,5% para Não sabe ou não usa o serviço

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

312 respostas

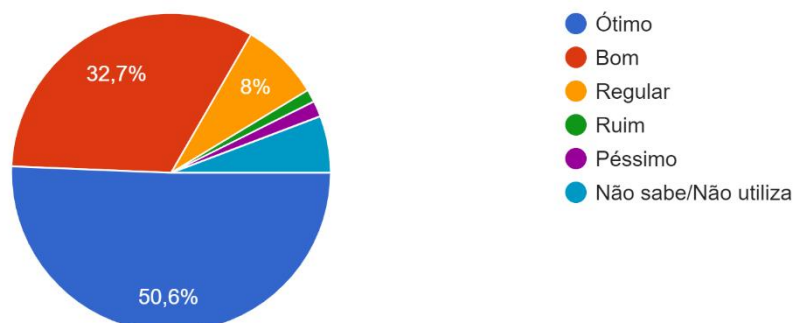


### 3.12. Como você avalia o atendimento no Hospital Petronila Campos?

Quanto ao atendimento no Hospital Petronila Campos os pesquisados consideram: 50,6% Ótimo, 32,7% Bom, 8% Regular, 1,3 % Ruim, 1,6% Péssimo, e 5,8% Não sabe ou não usa o serviço.

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

312 respostas





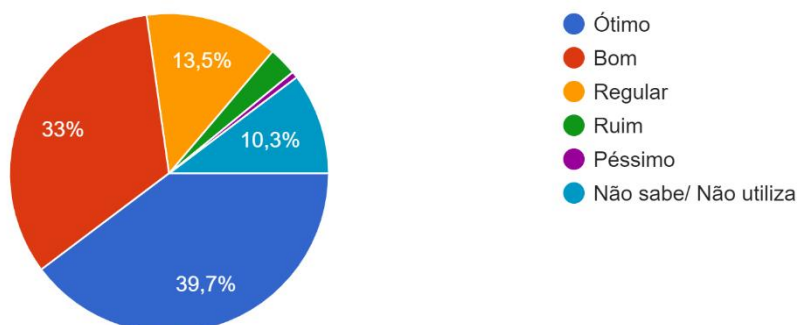
## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Referente as estruturas físicas nas escolas as respostas foram: 39,7% Ótimo, 33% Bom, 13,5% Regular, 2,9% Ruim e 0,6% Péssimo, e 10,3% Não sabe ou não usa o serviço.

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

312 respostas

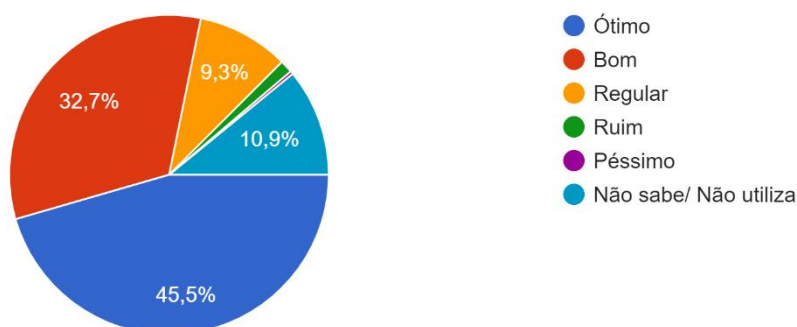


### 3.14. Como você avalia os serviços prestados nas escolas do seu bairro/município?

Pertinente aos serviços prestados nas escolas respostas foram: 45,5% Ótimo, 32,7% Bom, 9,3% Regular, 2,9% Ruim, 0,6% Péssimo, e 10,9% Não soube dizer ou não usa o serviço.

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

312 respostas





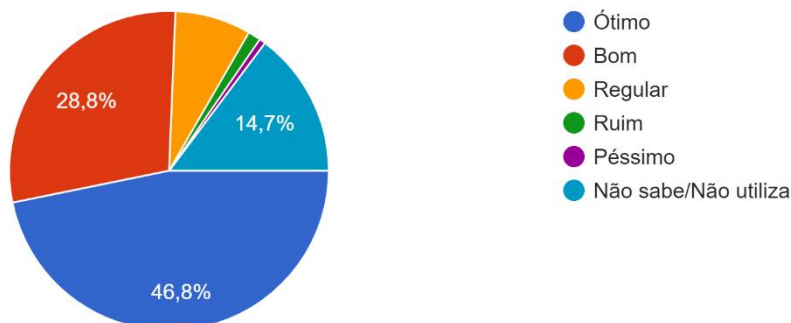
## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### 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: 46,8% Ótimo, 28,8% Bom, 7,7% Regular, 1,3% Ruim, 0,6% Péssimo, 14,7% Não soube dizer ou não usa o serviço,.

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

312 respostas

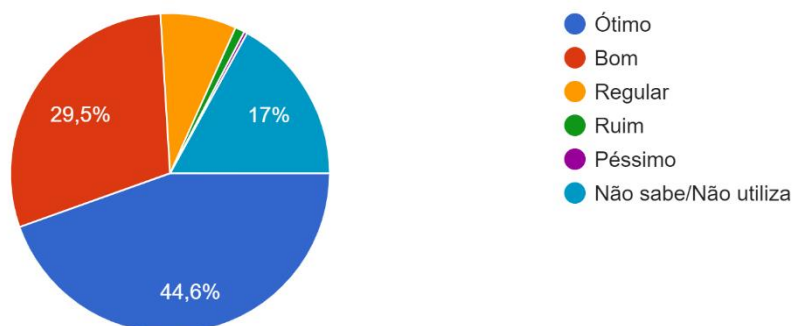


### 3.16. Como você avalia os serviços prestados nas creches do seu bairro/município?

Pertinente aos serviços prestados na creche respostas foram: 44,6% Ótimo, 29,5% Bom, 7,7% Regular, 1,3% Ruim, 0,6% Péssimo, e 17% Não soube dizer ou não usa o serviço.

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

312 respostas





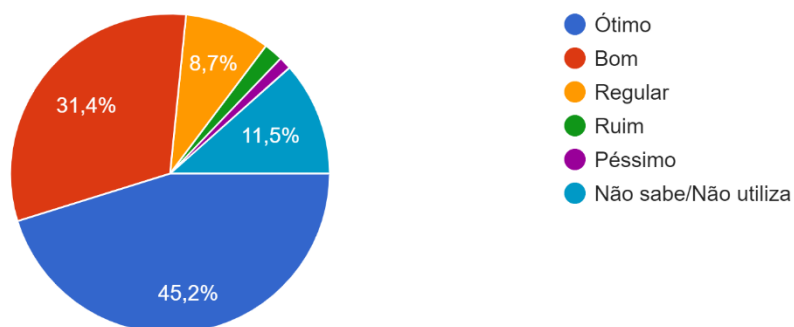
## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### 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: 45,2% Ótimo, 31,4% Bom, , 8,7% Regular, 1,9% Ruim, 1,3% Péssimo, e 11,5% Não sabe ou não usa o serviço.

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

312 respostas



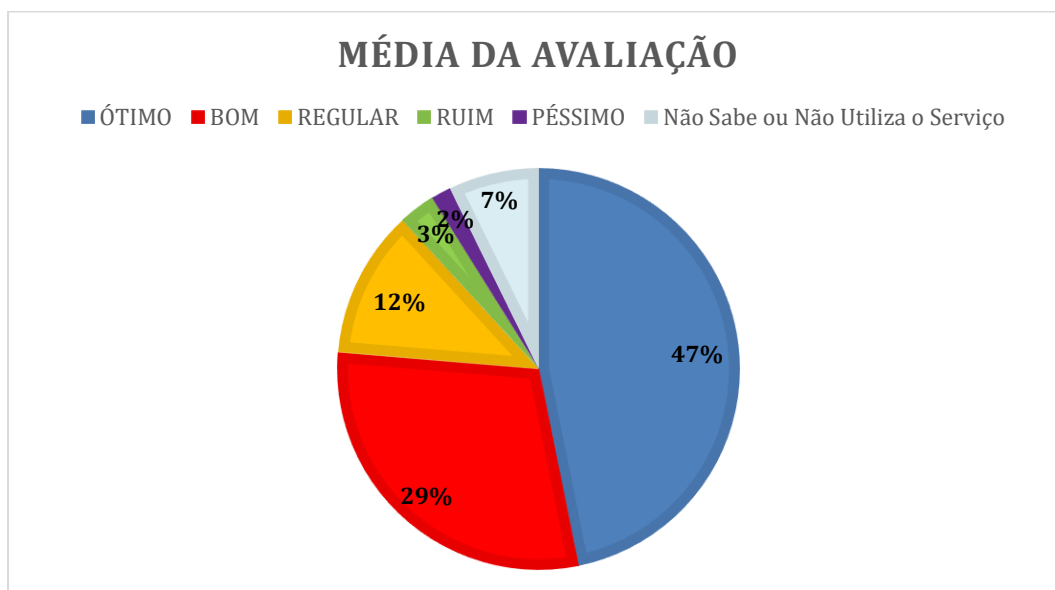




## PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### MÉDIA GERAL DE RESPOSTAS DA PESQUISA

Como resultado geral da pesquisa que contou com 312 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: 47% Ótimo, 29% Bom, 12% Regular, , 3% Ruim, 2% Péssimo, e 7% Não sabem ou não usam o serviço.



São Lourenço da Mata, 22 de abril de 2024.

**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