



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DE SÃO LOURENÇO DA MATA – PE 2024



São Lourenço da Mata, dezembro 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
BRENDA SILVA TENÓRIO DA CRUZ



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.....	7
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
3.18 MÉDIA GERAL DE RESPOSTAS DA PESQUISA.....	16
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA

OUIDORIA 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/e/1FAIpQLSdUDBEYjs9oolFnMBiqghd5SSsP_CYDDWQENw6a2sTTfo0RpA/viewform?usp=sf_link), no site oficial da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata – PE (disponível em: <https://saoulourencodamata.pe.gov.br/>), no período de 29 de maio de 2024 a 04 de dezembro de 2024, totalizando 474 (quatrocentos e setenta e quatro) 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	https://transparencia.slm.pe.gov.br/app/pe/sao-lourenco-da-mata/1/ouvidoria-municipal	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria.



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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 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	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 **474 (quatrocentos e setenta e quatro)** pessoas.

3.1. Gênero dos Participantes

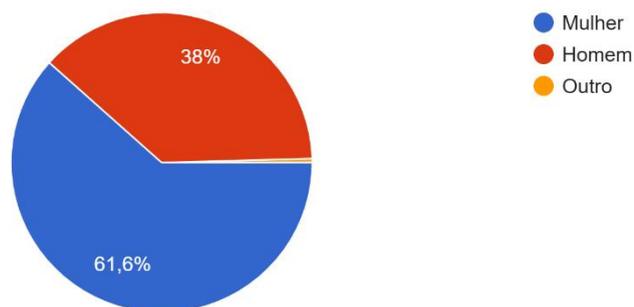
Dos participantes da pesquisa tivemos 61,6% do gênero feminino, 38% do gênero masculino, 0,4% outro.



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Informe o seu gênero

474 respostas

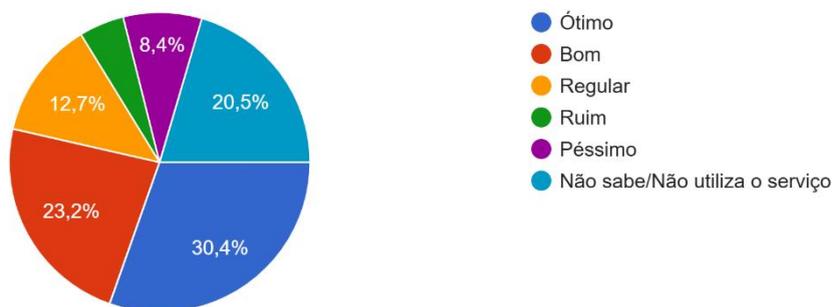


3.2. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal?

Ao serem indagados sobre Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal?: 30,4% Considera o serviço ótimo, 23,2% Considera o serviço bom, 12,7% considera o serviço regular, 4,9% considera Ruim, 8,4% considera Péssimo, e 20,5% Não sabem ou não utilizam o serviço:

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

474 respostas





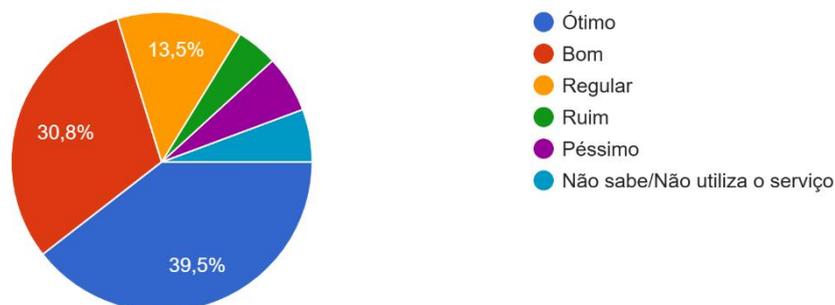
PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Respostas sobre as informações contidas no site da Prefeitura: 39,5% Ótimo, 30,8% Bom, 13,5% Regular, 4,4% Ruim, 6,1% Péssimo, e 5,7% Não sabe ou não usa.

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

474 respostas

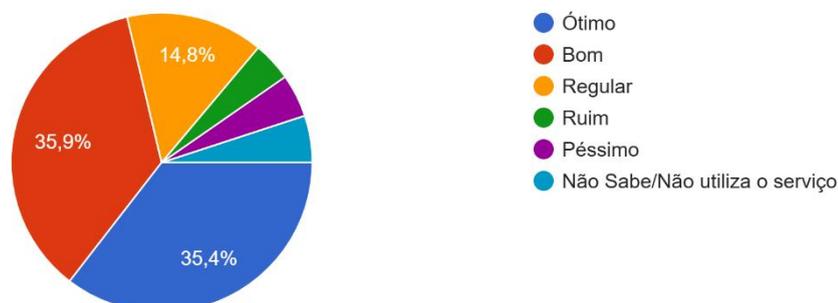


3.4. Como você avalia o serviço coleta de lixo em seu bairro/município?

Quanto a avaliação do serviço de coleta de lixo as respostas foram: 35,4% Ótimo, 35,9% Bom, 14,8% Regular, 4,2% Ruim, 4,6% Péssimo, e 5,1% Não sabe ou não utiliza.

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

474 respostas





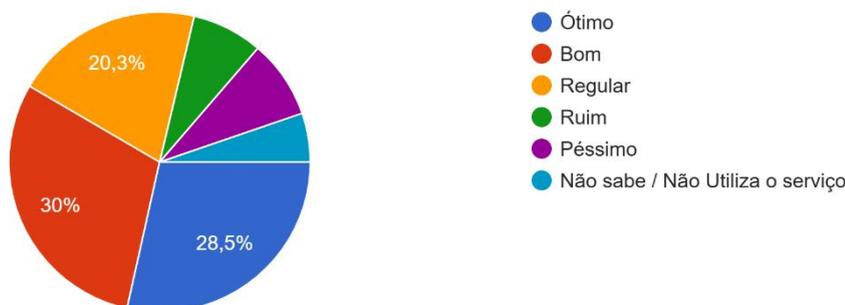
PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Quanto a avaliação do serviço de limpeza das ruas em seu bairro/município as respostas foram: 28,5% Ótimo, 30% Bom, 20,3% Regular, 7,6% Ruim, 8,4% Péssimo, e 5,3% Não sabe ou não utiliza.

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

474 respostas

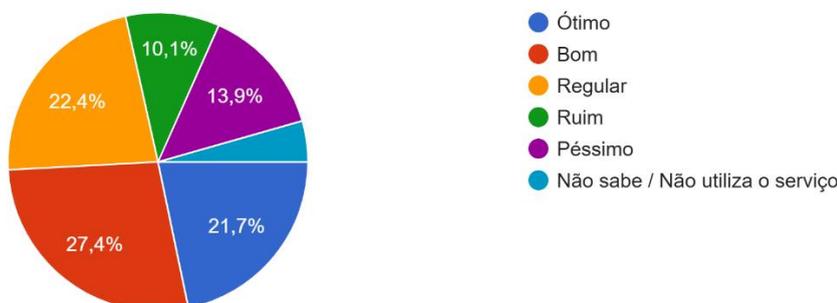


3.6. Como você avalia a situação da conservação das ruas do seu bairro/município?

Quanto a avaliação da situação da conservação das ruas do seu bairro/município as respostas foram: 21,7% Ótimo, 27,4% Bom, 22,4% Regular, 10,1% Ruim, 13,9% Péssimo, e 4,4% Não sabe ou não utiliza.

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

474 respostas



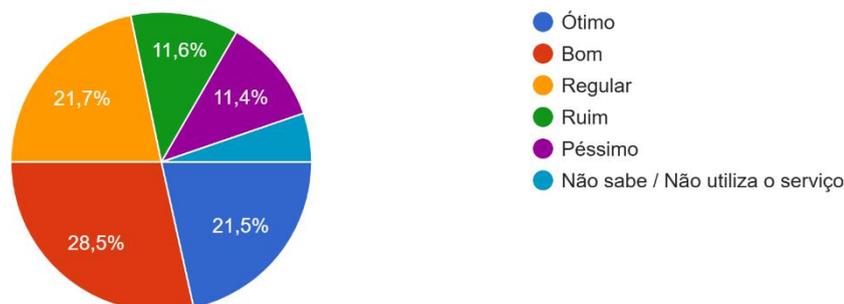


PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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 em seu bairro/município as respostas foram: 21,5% Ótimo, 28,5% Bom, 21,7% Regular, 11,6% Ruim, 11,4% Péssimo, e 5,3% Não sabe ou não utiliza,

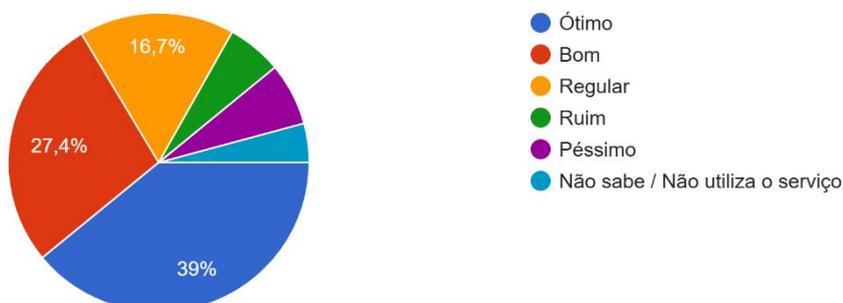
6. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?
474 respostas



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

Quanto a avaliação do serviço de coleta de lixo as respostas foram: 39% Ótimo, 27,4% Bom, 16,7% Regular, 5,9% Ruim, 6,8% Péssimo, e 4,2% Não sabe ou não utiliza.

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





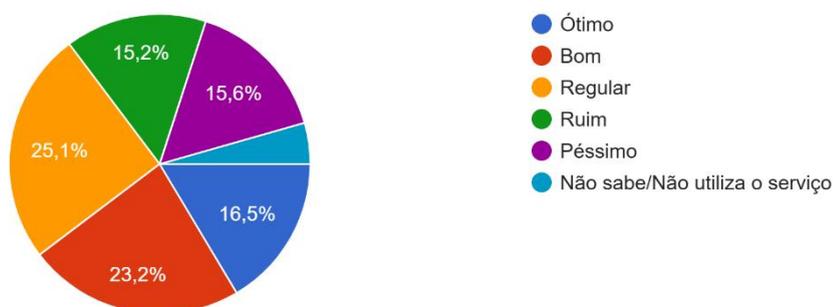
PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Quanto a avaliação da segurança pública em seu bairro/município as respostas foram: 16,5% Ótimo, 23,2% Bom, 25,1% Regular, 15,2% Ruim, 15,6% Péssimo, e 4,4% Não sabe ou não utiliza.

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

474 respostas

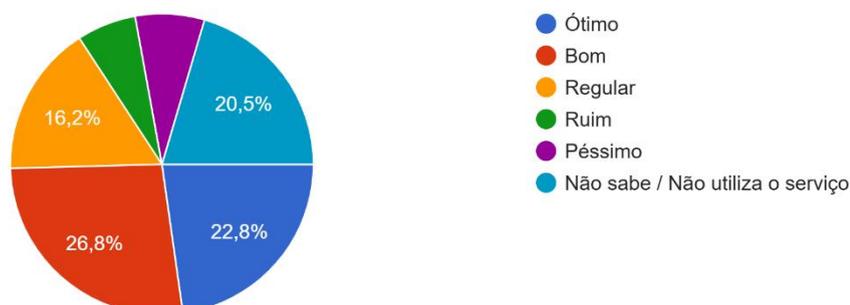


3.10. Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?

Quanto a avaliação atendimento no setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará) as respostas foram: 22,8% Ótimo, 26,8% Bom, 16,2% Regular, 6,3% Ruim, 7,4% Péssimo, e 20,5% Não sabe ou não utiliza.

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

474 respostas





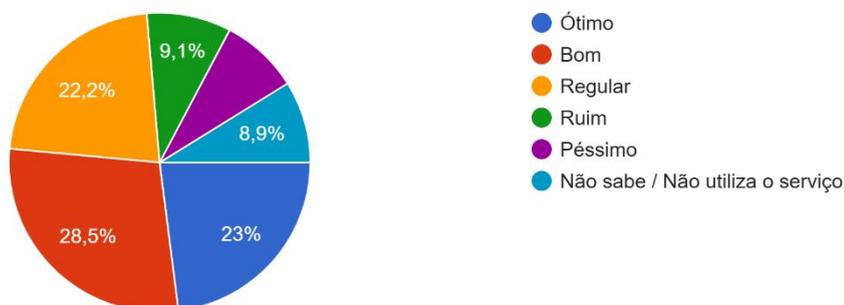
PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Quanto a avaliação do atendimento nas Unidades de Saúde da Família as respostas foram: 23% Ótimo, 28,5% Bom, 22,2% Regular, 9,1% Ruim, 8,4% Péssimo, e 8,9% Não sabe ou não utiliza.

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

474 respostas

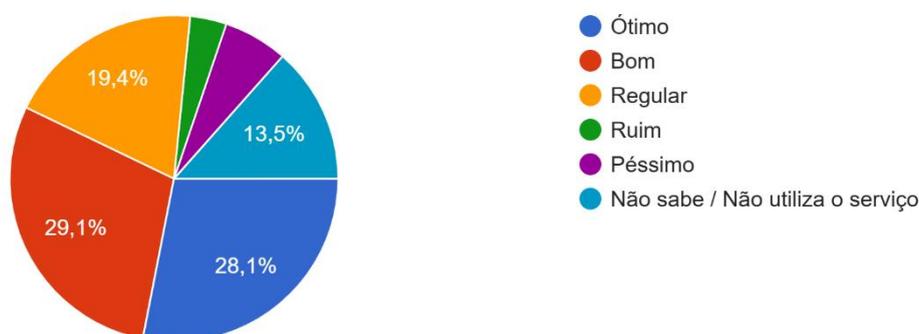


3.12. Como você avalia o atendimento no Hospital Petronila Campos?

Quanto ao atendimento no Hospital Petronila Campos os pesquisados consideram: 28,1% Ótimo, 29,1% Bom, 19,4% Regular, 3,6% Ruim, 6,3% Péssimo, e 13,5% Não sabe ou não utiliza.

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

474 respostas





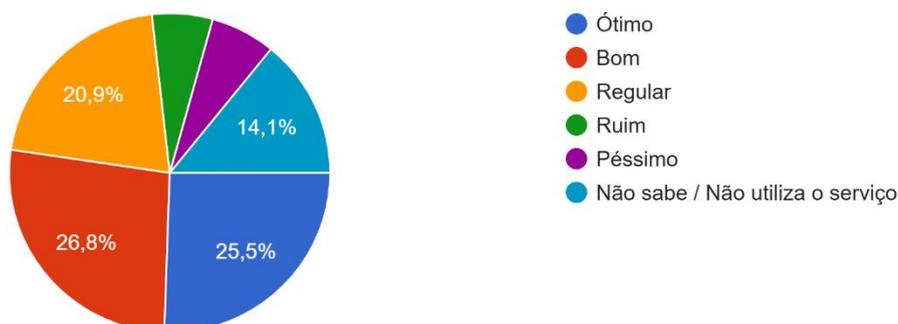
PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Referente as estruturas físicas nas escolas as respostas foram: 25,5% Ótimo, 26,8% Bom, 20,9% Regular, 6,1% Ruim, 6,5% Péssimo, e 14,1% Não sabe ou não utiliza.

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

474 respostas

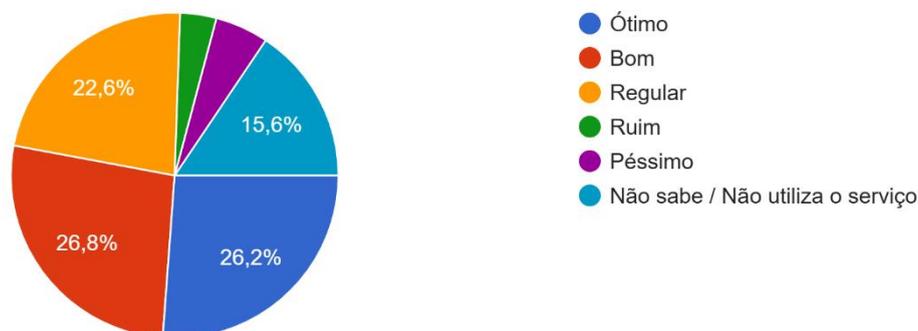


3.14. Como você avalia os serviços prestados nas escolas do seu bairro/município?

Pertinente aos serviços prestados nas escolas respostas foram: 26,2% Ótimo, 26,8% Bom, 22,6% Regular, 3,6% Ruim, 5,3% Péssimo, e 15,6% Não sabe ou não utiliza.

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

474 respostas





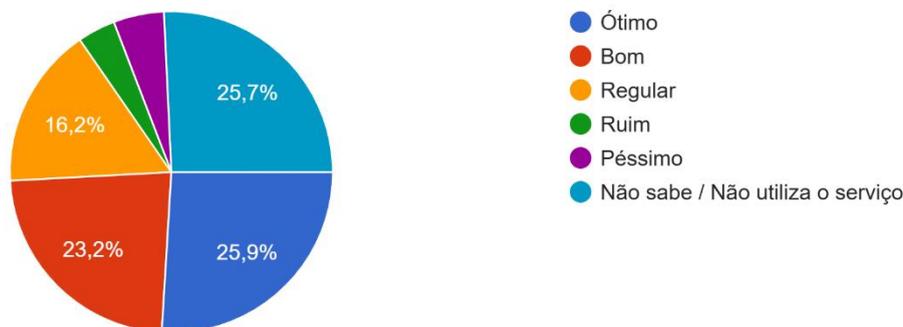
PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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: 25,9% Ótimo, 23,2% Bom, 16,2% Regular, 3,8% Ruim, 5,1% Péssimo, e 25,7% Não sabe ou não utiliza.

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

474 respostas

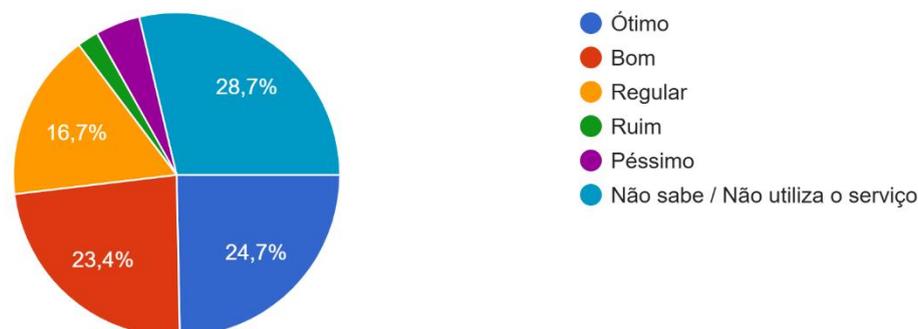


3.16. Como você avalia os serviços prestados nas creches do seu bairro/município?

Pertinente aos serviços prestados na creche respostas foram: 24,7% Ótimo, 23,4% Bom, 16,7% Regular, 2,1% Ruim, 4,4% Péssimo, e 28,7% Não sabe ou não utiliza.

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

474 respostas





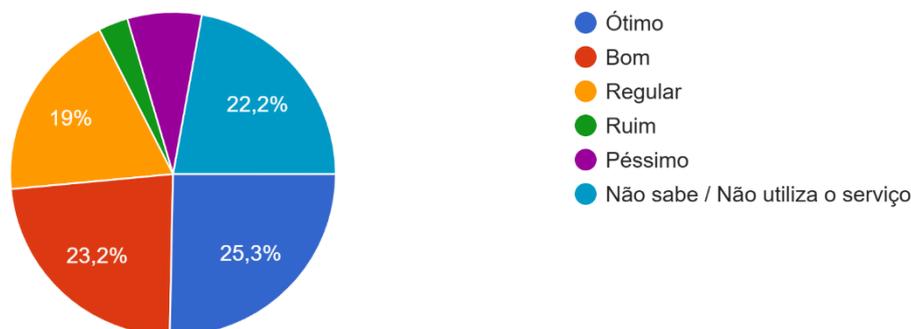
PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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: 25,3% Ótimo, 23,2% Bom, 19% Regular, 3% Ruim, 7,4% Péssimo, e 22,2% Não sabe ou não utiliza.

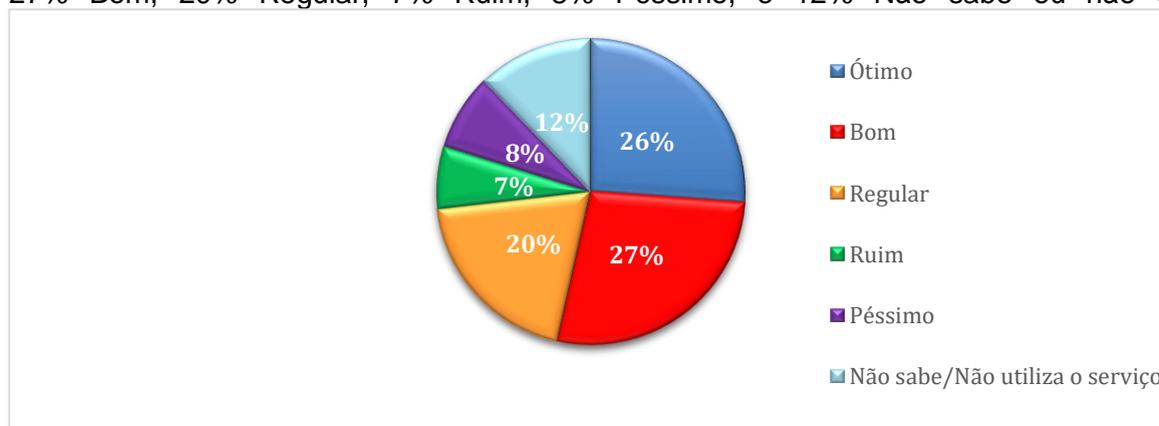
16. Como você avalia o atendimento referente a análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção do seu município?

474 respostas



3.18. MÉDIA GERAL DE RESPOSTAS DA PESQUISA

Como resultado geral da pesquisa que contou com 474 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: 26% Ótimo, 27% Bom, 20% Regular, 7% Ruim, 8% Péssimo, e 12% Não sabe ou não utiliza.





PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao realizarmos uma análise comparativa das Pesquisas de Satisfação da Ouvidoria Geral do Município de São Lourenço da Mata dos anos de 2023 e 2024 demonstra um aumento significativo tanto no período de disponibilização quanto no número de participantes.

Período de Disponibilização:

2023: A pesquisa esteve disponível de 19 de março a 19 de abril de 2024, totalizando 31 dias.

2024: O período foi estendido de 29 de maio a 4 de dezembro de 2024, somando 190 dias, quase seis vezes mais longo.

Participação:

2023: Contou com 312 participantes

2024: O número de participantes subiu para 474, representando um aumento de aproximadamente 52%.

Esse crescimento reflete não apenas o empenho da gestão em ampliar os canais de divulgação e o alcance da pesquisa, mas também uma maior conscientização e engajamento da população em avaliar os serviços públicos. A expansão do período de coleta de dados foi fundamental para alcançar um público mais amplo e obter um panorama mais representativo da satisfação dos cidadãos.

São Lourenço da Mata, 05 de dezembro de 2024.

DANIELA DE ANDRADE MELO
Controladoria Geral do Município

ANDREOLLA ROMANA CAVALCANTI
Assessora Jurídica da Controladoria

BRENDA SILVA TENÓRIO DA CRUZ
Chefe de Controle Externo



PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO DA MATA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO