

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

*Queremos  
a sua opinião.*



# SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>4</b>
2.1 ATENDIMENTO NA PREFEITURA MUNICIPAL	4
2.2 ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL	5
2.3 COLETA DE LIXO DO MUNICÍPIO	6
2.4 CONSERVAÇÃO DE LIMPEZA DAS RUAS	7
2.5 CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E CANTEIROS	8
2.6 ILUMINAÇÃO PÚBLICA	9
2.7 SEGURANÇA PÚBLICA	10
2.8 ATENDIMENTO NO SETOR DE TRIBUTOS	11
2.9 ATENDIMENTO NA USF	12
2.10 ATENDIMENTO NO HOSPITAL	13
2.11 ESTRUTURAS E OS SERVIÇOS DAS ESCOLAS	14
2.12 ESTRUTURAS E OS SERVIÇOS DA CRECHE	15
2.13 INFORMAÇÕES CONTIDAS NO SITE	16
2.14 ATENDIMENTO NO CRAS, CREAS, CCI E CFV	17
<b>3. RANKIN</b>	<b>18</b>
3.1 MAIOR SATISFAÇÃO	18
3.2 MENOR SATISFAÇÃO	19
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>20</b>
4.1 PUBLICIDADE	20
4.2 MEDIDAS ADOTADAS	20

# APRESENTAÇÃO



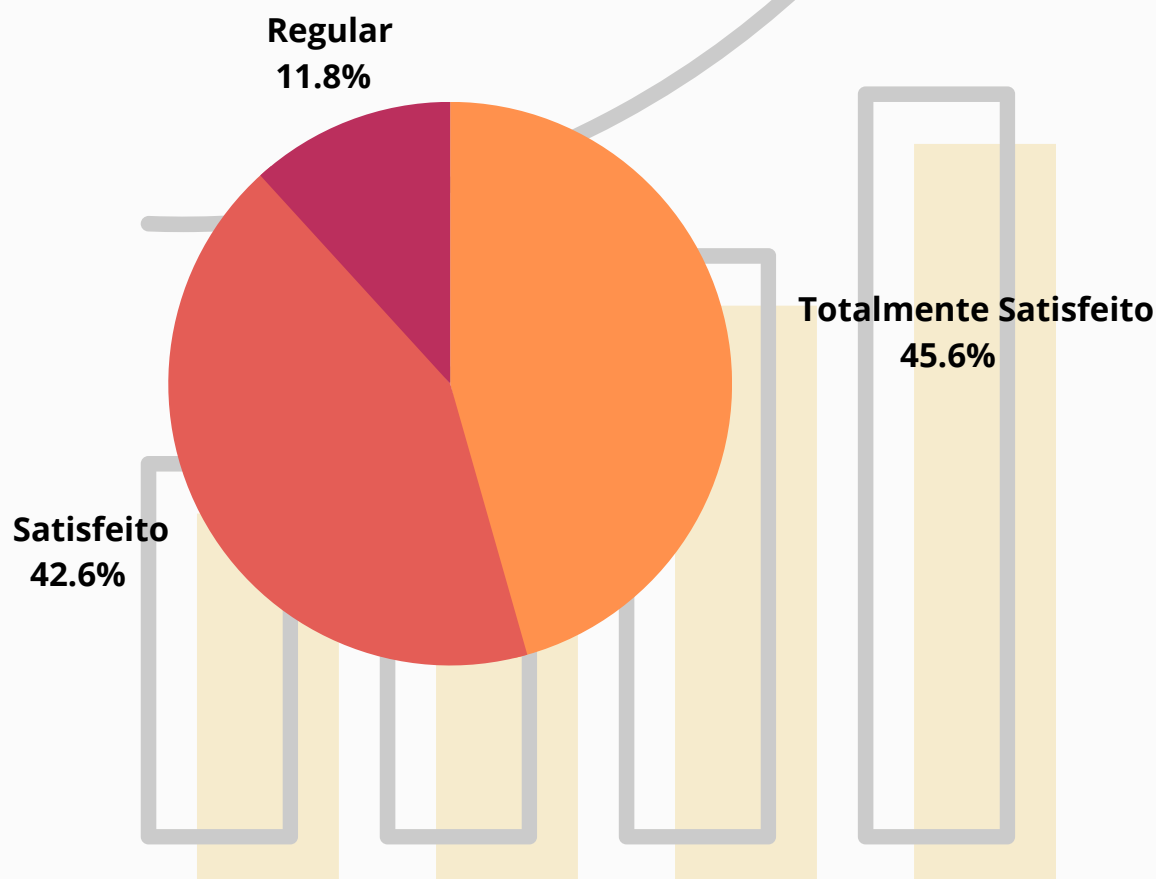
**ESTA PESQUISA TEM CUNHO QUANTITATIVO, OBJETIVANDO COLETAR DADOS E MEDIR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA PREFEITURA DE BARRA DE GUABIRABA EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO PRESTADO E SERVIÇOS OFERTADOS À POPULAÇÃO.**

**DESTA FORMA, NO PERÍODO DE 11 A 26 DE JULHO DE 2022 FOI REALIZADO A PESQUISA ENTRE OS USUÁRIOS. DISPONIBILIZAMOS UM LINK DE ACESSO ATRAVÉS DO SITE DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE GUABIRABA.**

**OS DADOS COLETADOS FORAM UTILIZADOS APENAS PARA CONSTRUÇÃO DO PRESENTE RELATÓRIO. SENDO APRESENTADOS EM GRÁFICOS ANALÍTICOS.**

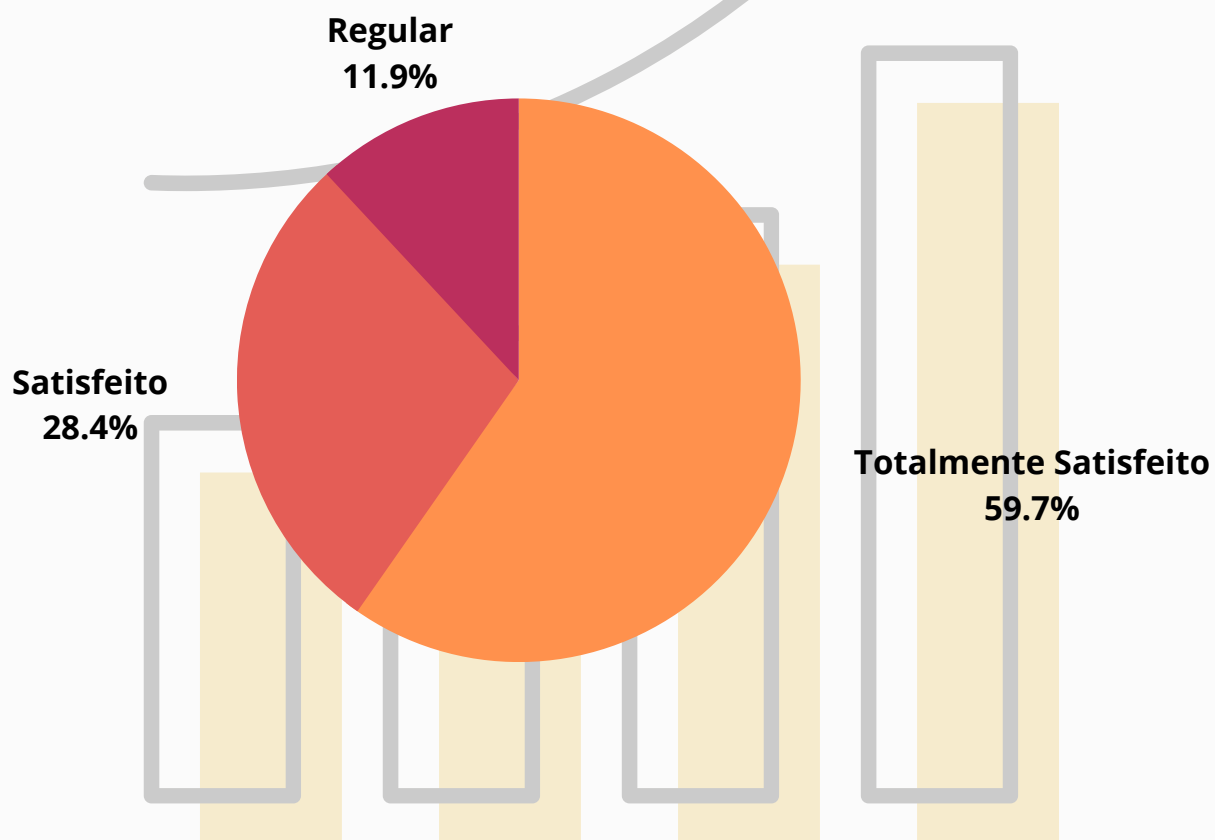
**AS INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NESTE RELATÓRIO ATENDEM OS TERMOS DISPOSTOS NO ARTIGO 23 DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, E A RESOLUÇÃO TC Nº 158/2021 DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO.**

## COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE GUABIRABA?



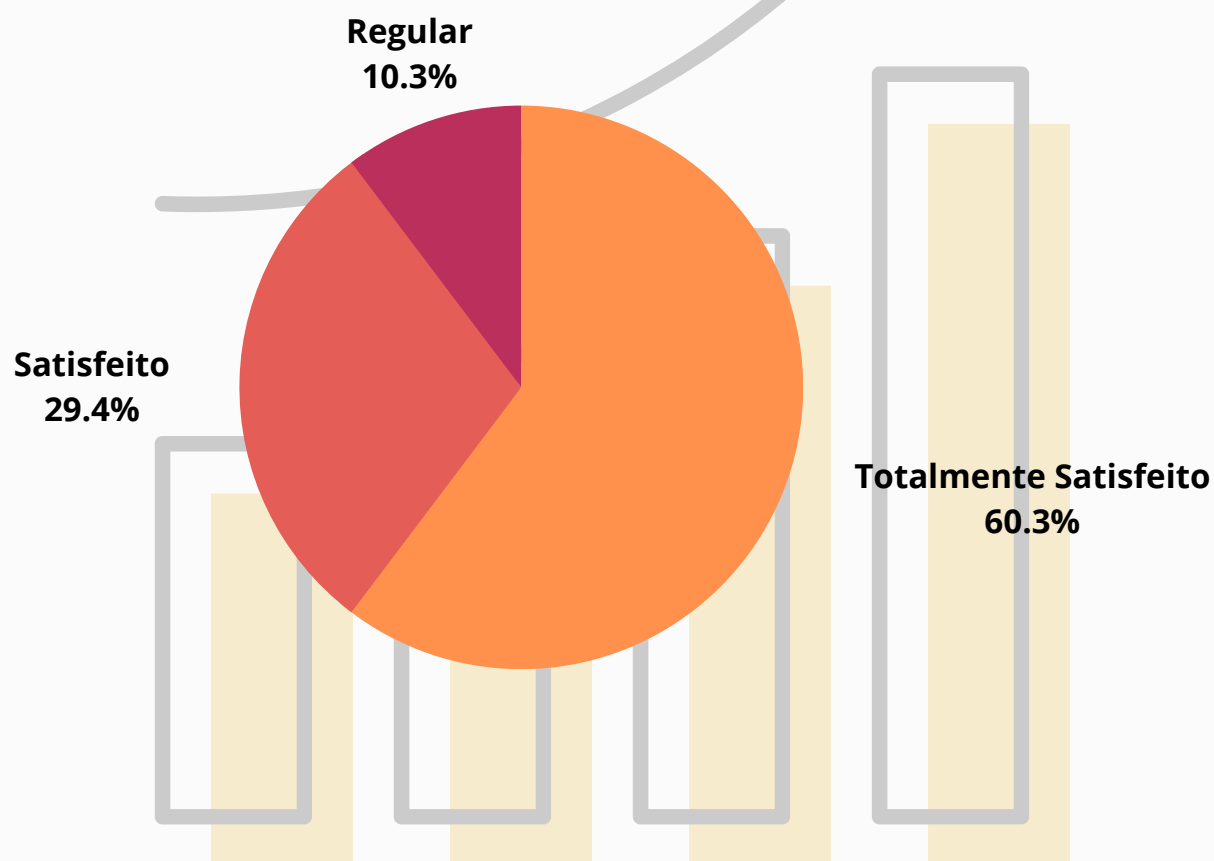
COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 88,2% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM O ATENDIMENTO DA PREFEITURA COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO. APENAS 11,8% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. NÃO HOVERAM CLASSIFICAÇÕES QUANTO À INSATISFATÓRIO E TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL?



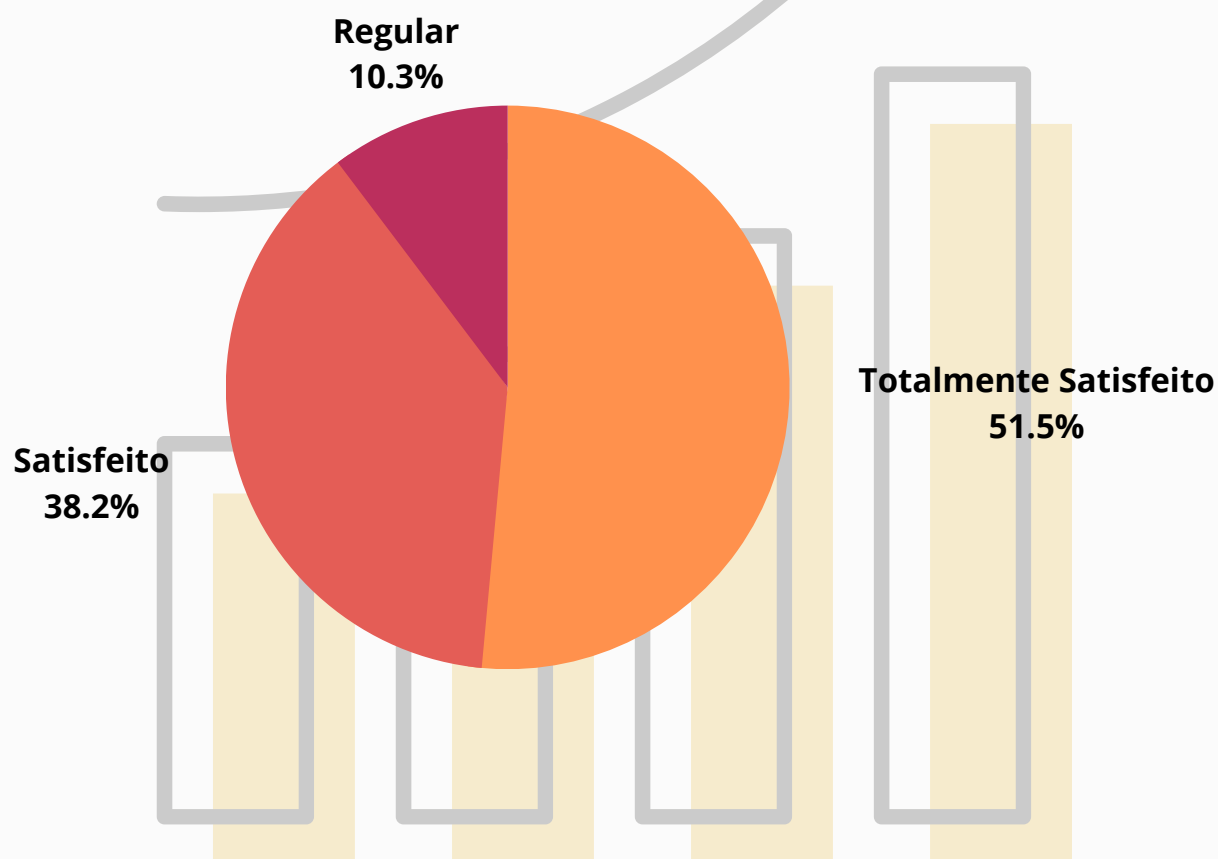
COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 88,1% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO. APENAS 11,9% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. NÃO HOVERAM CLASSIFICAÇÕES QUANTO À INSATISFATÓRIO E TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

## COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE COLETA DE LIXO DO MUNICÍPIO?



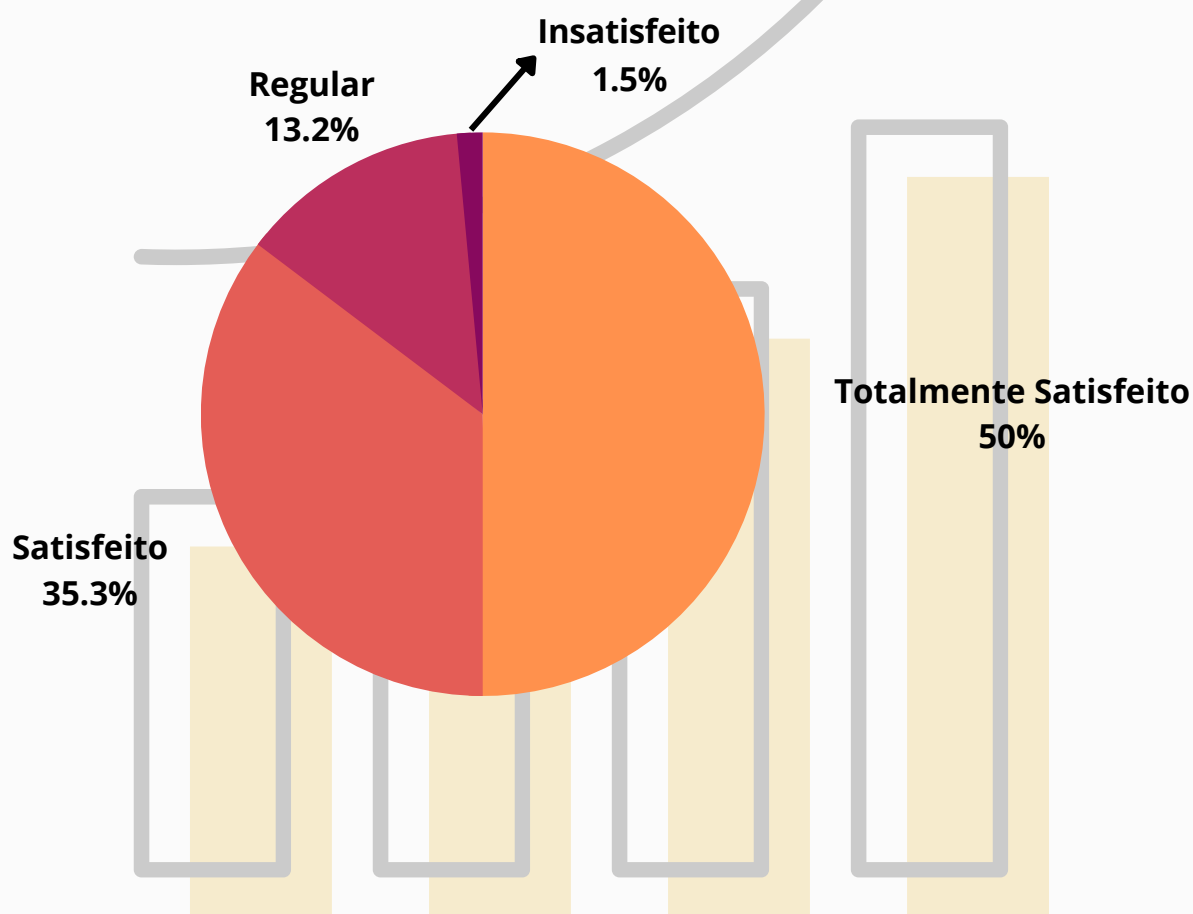
COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 89,7% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM O SERVIÇO DE COLETA DE LIXO COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO. APENAS 10,3% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. NÃO HOVERAM CLASSIFICAÇÕES QUANTO À INSATISFATÓRIO E TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DE LIMPEZA DAS RUAS DO MUNICÍPIO?



COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 89,7% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM O SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DE LIMPEZA DAS RUAS COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO. APENAS 10,3% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. NÃO HOVERAM CLASSIFICAÇÕES QUANTO À INSATISFATÓRIO E TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

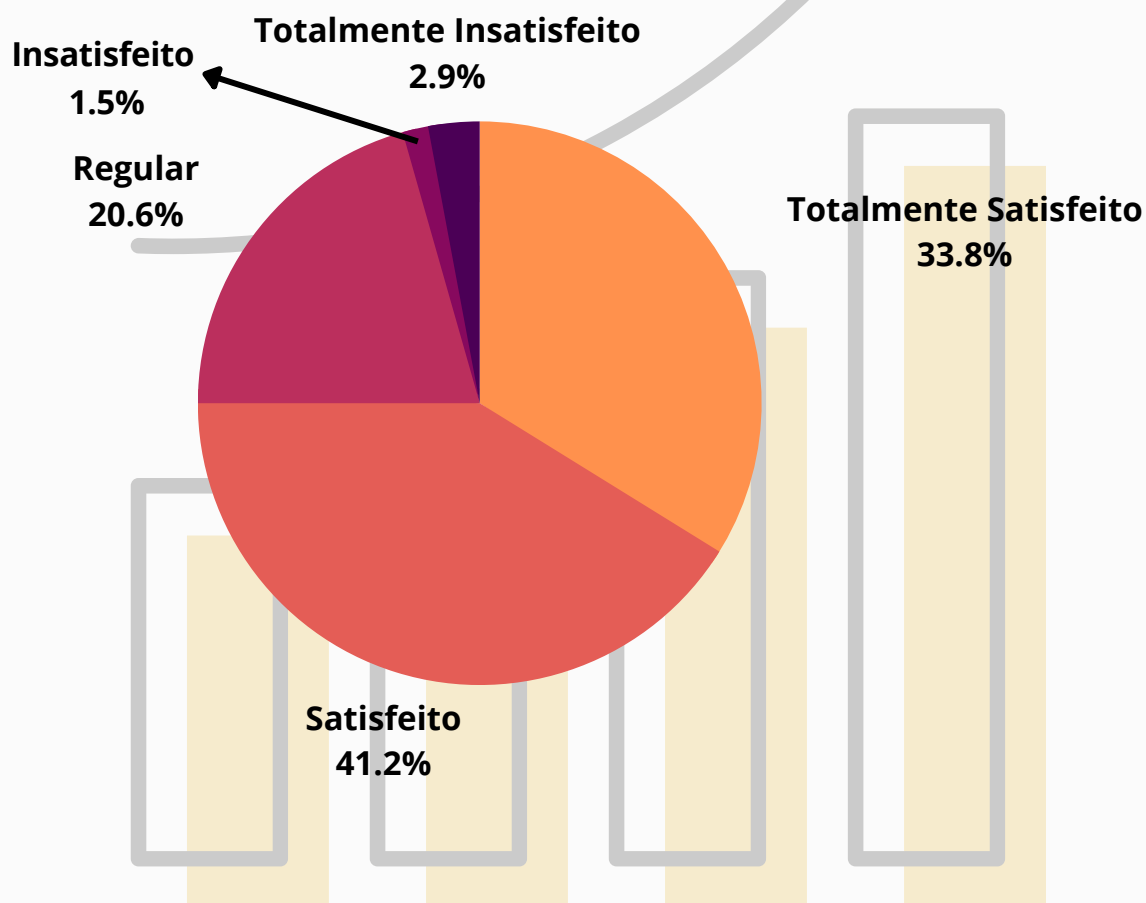
## COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E CANTEIROS DO MUNICÍPIO?



COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 85,3% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM O SERVIÇO CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E CANTEIROS DO MUNICÍPIO COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO. APENAS 13,2% CLASSIFICARAM COMO REGULAR E 1,5% COMO INSATISFATÓRIO. NÃO HOVERAM CLASSIFICAÇÕES QUANTO À TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

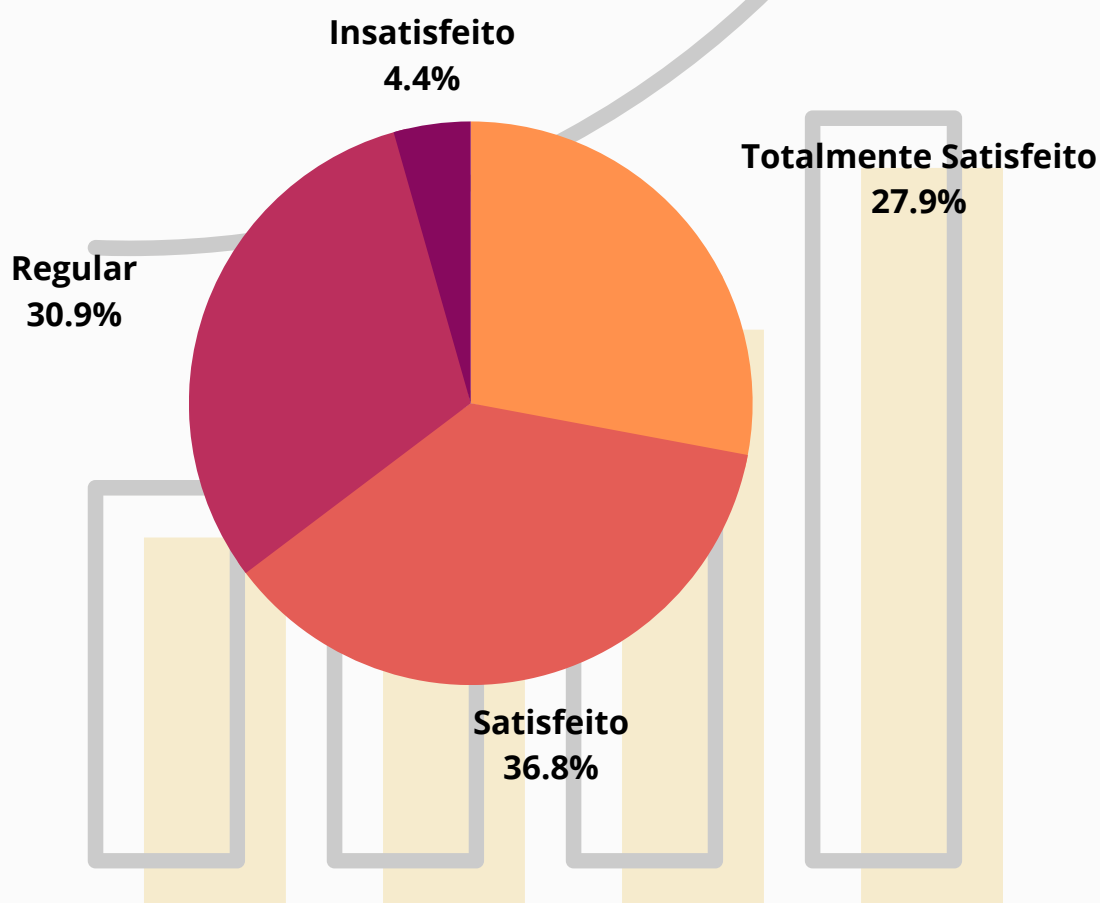


## COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DO MUNICÍPIO?



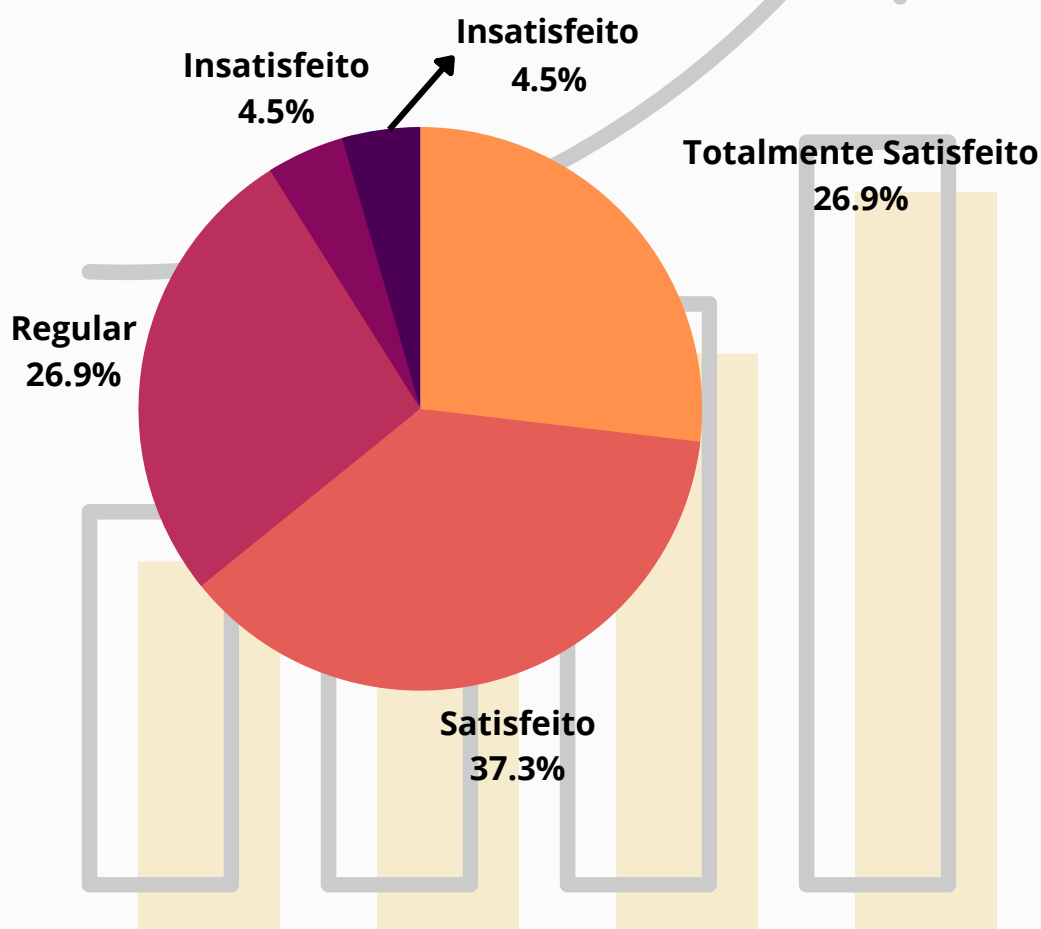
COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 75% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM O SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DO MUNICÍPIO COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO, 20,6% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. APENAS 1,5% COMO INSATISFATÓRIO E 2,9% COMO TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

COMO VOCÊ AVALIA A QUESTÃO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO MUNICÍPIO?



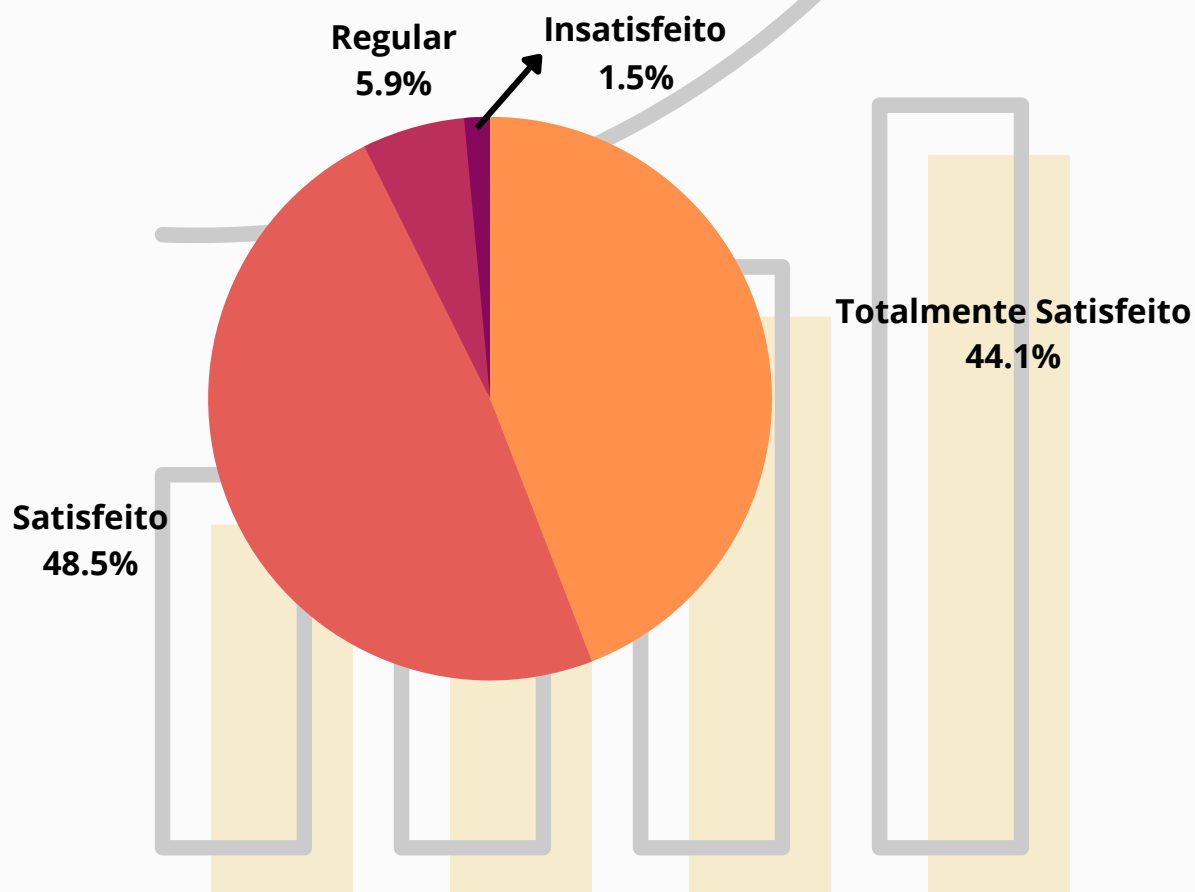
COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 64,7% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM O SERVIÇO SEGURANÇA PÚBLICA DO MUNICÍPIO COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO. APENAS 30,9% CLASSIFICARAM COMO REGULAR E 4,4% COMO INSATISFATÓRIO. NÃO HOVERAM CLASSIFICAÇÕES QUANTO À TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

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



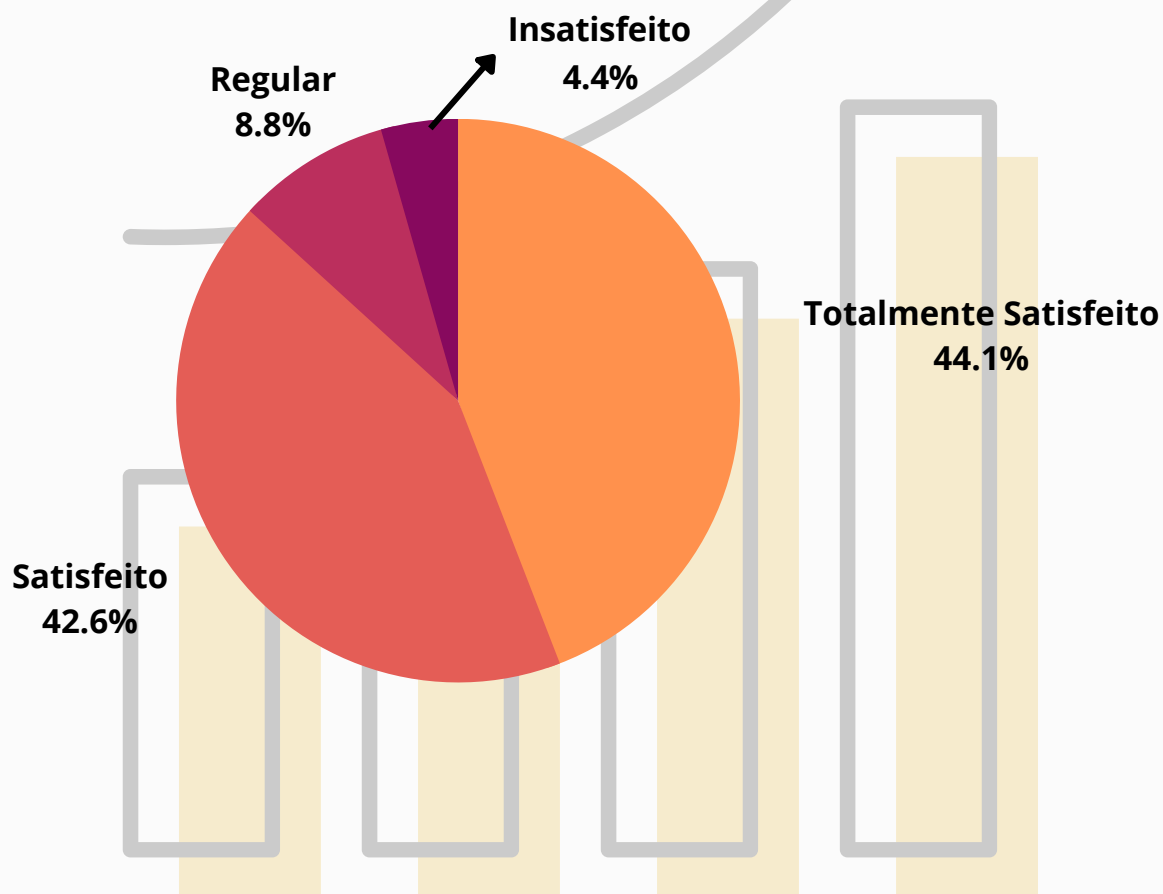
COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 64,2% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM O ATENDIMENTO NO SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO, 26,9% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. APENAS 4,5% COMO INSATISFATÓRIO E 4,5% COMO TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

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



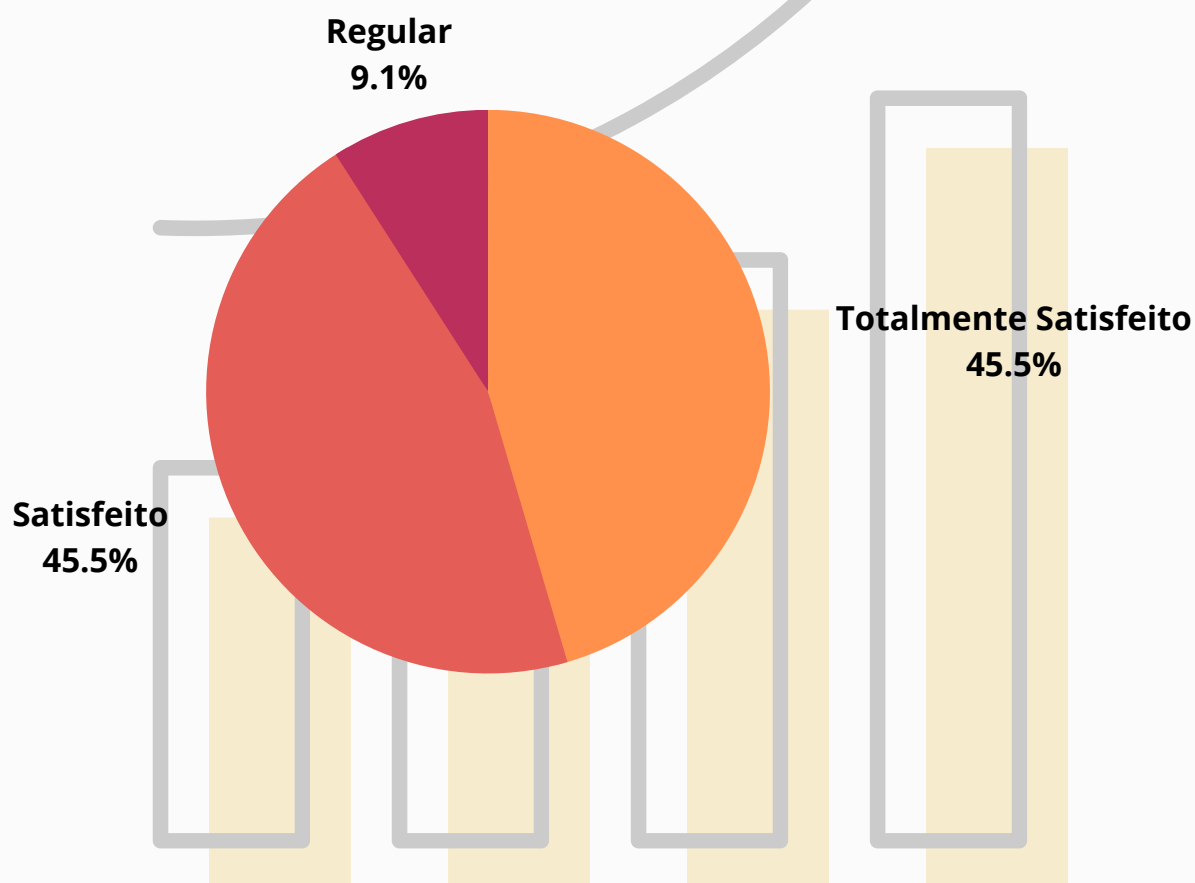
COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 92,6% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM O ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO, 5,9% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. APENAS 1,5% COMO INSATISFATÓRIO. NÃO HOVERAM AVALIAÇÕES COMO TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

## COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NO HOSPITAL DO MUNICÍPIO?



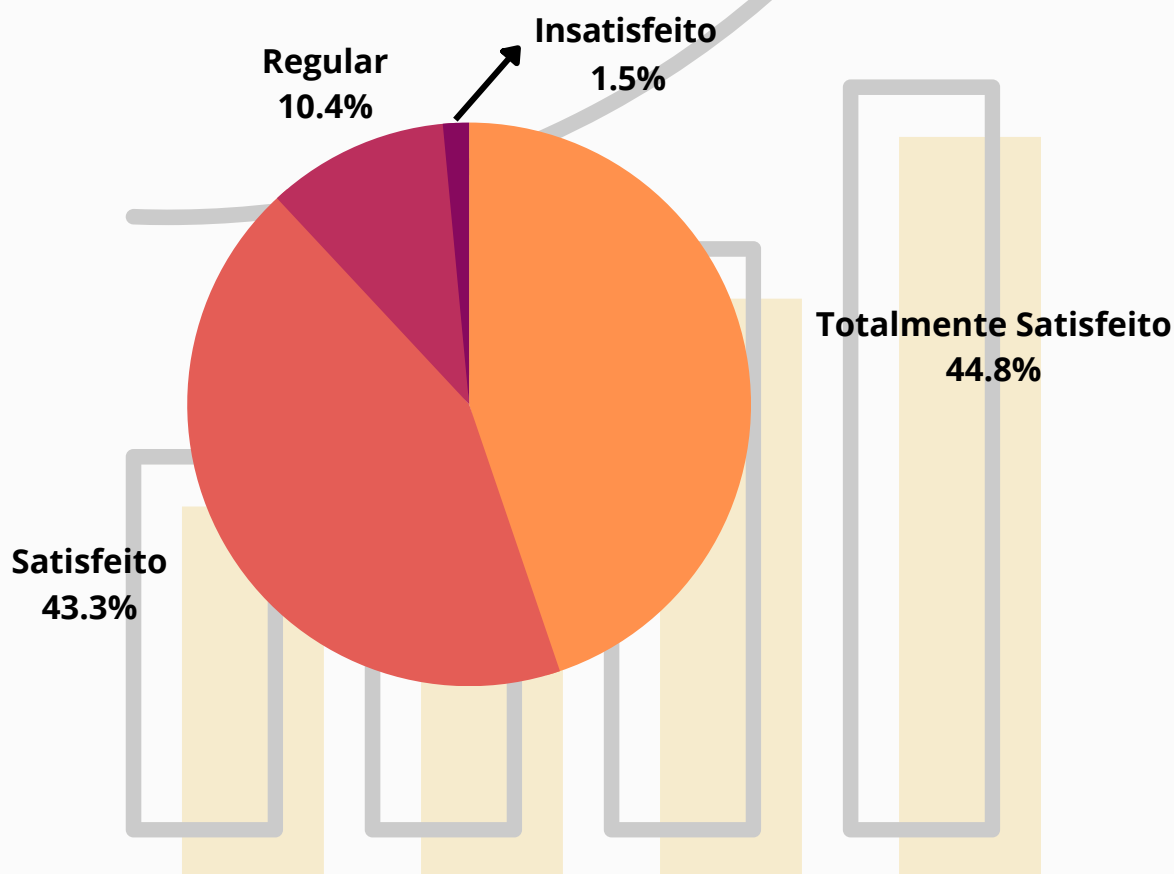
COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 86,7% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM O ATENDIMENTO NO HOSPITAL DO MUNICÍPIO COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO, 8,8% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. APENAS 4,4% COMO INSATISFATÓRIO. NÃO HOVERAM AVALIAÇÕES COMO TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

COMO VOCÊ AVALIA AS ESTRUTURAS FÍSICAS E OS SERVIÇOS PRESTADOS DAS ESCOLAS DO MUNICÍPIO?



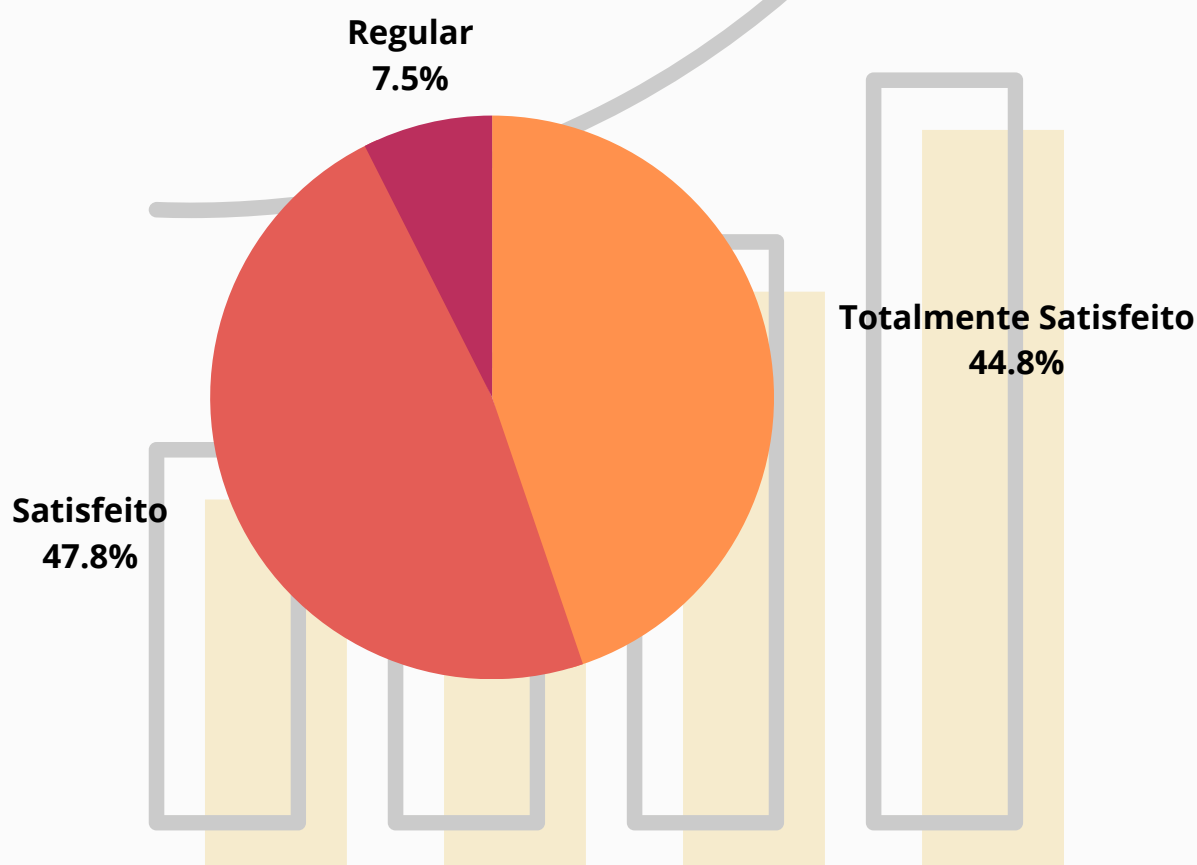
COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 91% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM AS ESTRUTURAS FÍSICAS E OS SERVIÇOS PRESTADOS DAS ESCOLAS DO MUNICÍPIO COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO E 9% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. NÃO HOUEVERAM AVALIAÇÕES COMO INSATISFATÓRIO E TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

COMO VOCÊ AVALIA AS ESTRUTURAS FÍSICAS E O SERVIÇO PRESTADO PELA CRECHE DO MUNICÍPIO?



COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 88,1% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM AS ESTRUTURAS FÍSICAS E O SERVIÇO PRESTADO PELA CRECHE DO MUNICÍPIO COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO, 10,4% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. APENAS 1,5% CLASSIFICARAM COMO INSATISFATÓRIO. NÃO HOVERAM AVALIAÇÕES COMO TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

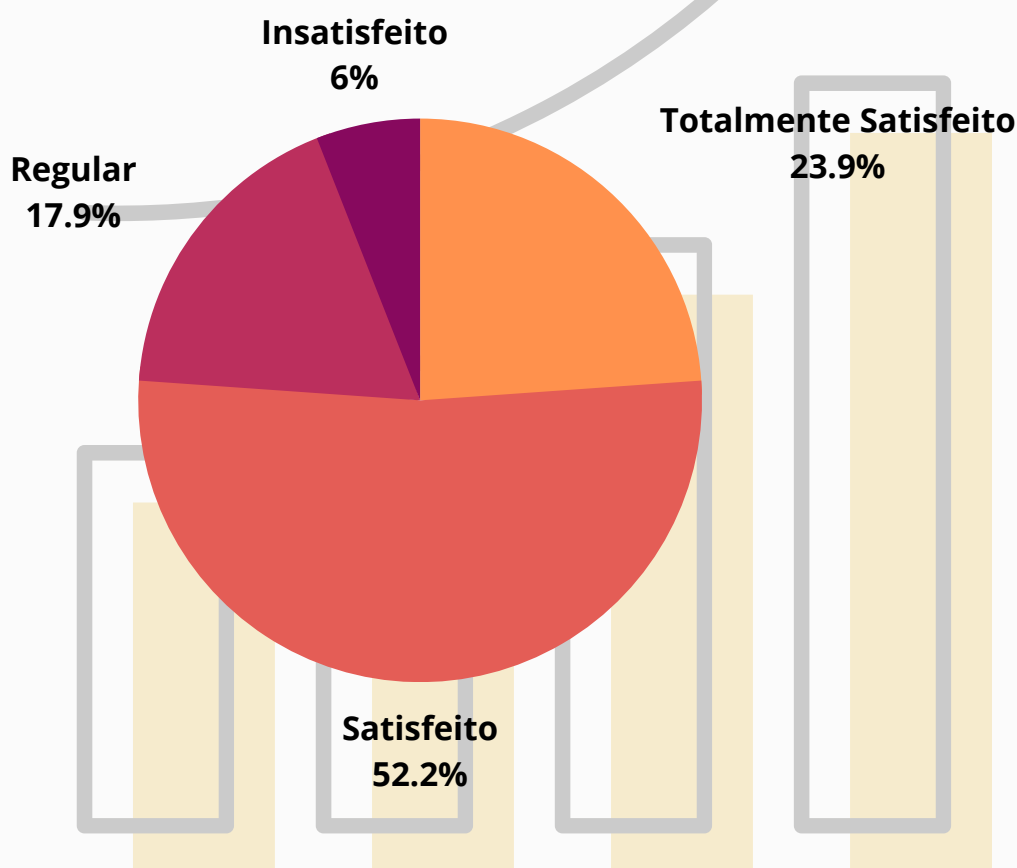
COMO VOCÊ AVALIA AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO SITE DA  
PREFEITURA?



COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 92,6% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO SITE DA PREFEITURA COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO E 7,4% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. NÃO HOUEM AVALIAÇÕES COMO INSATISFATÓRIO E TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.



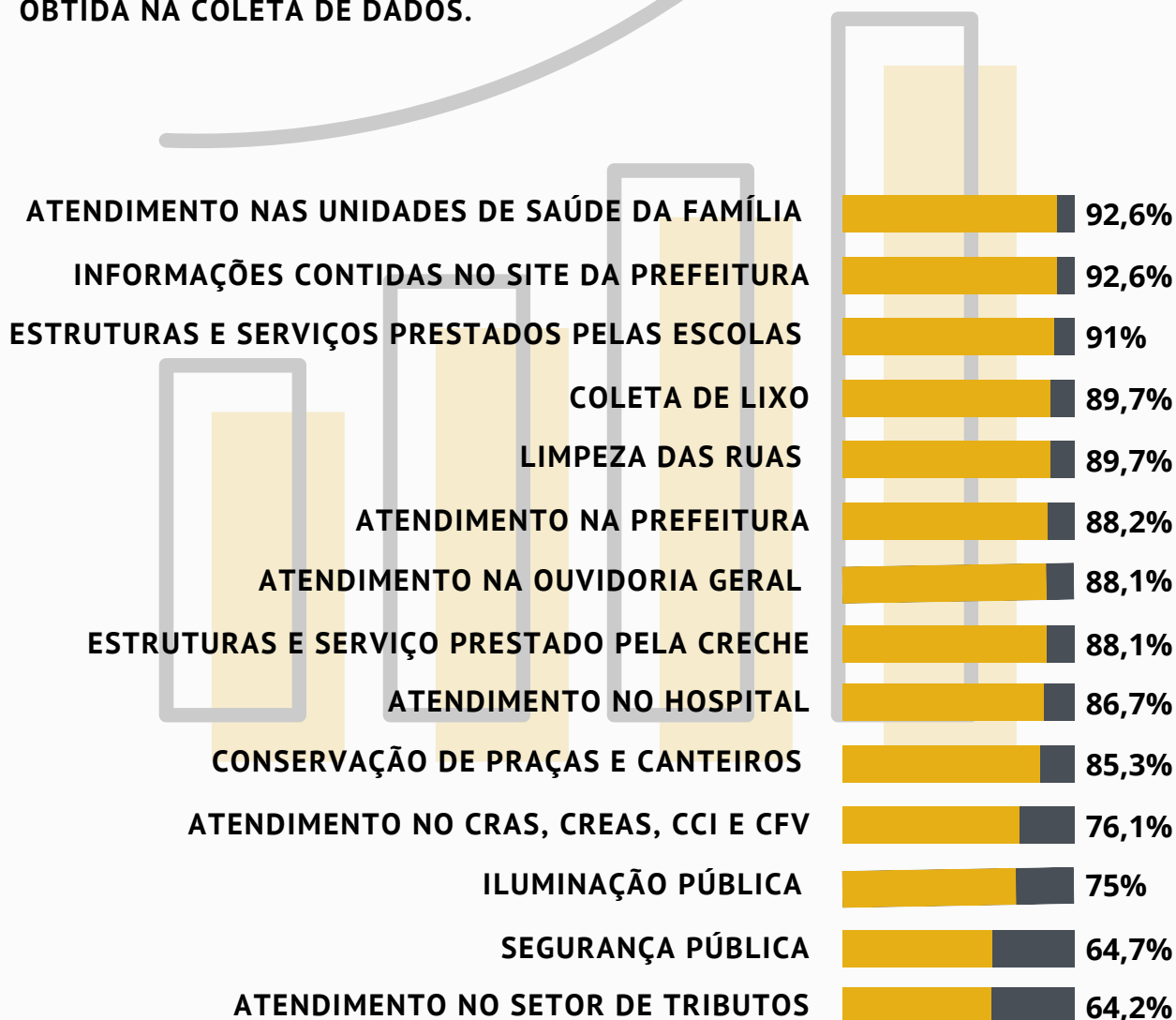
COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NO CRAS, CREAS, CCI E CFV DO MUNICÍPIO?



COM BASE NOS DADOS COLETADOS, 76,1% DOS CIDADÃOS, CLASSIFICAM O ATENDIMENTO NO CRAS, CREAS, CCI E CFV DO MUNICÍPIO COMO SATISFATÓRIO E TOTALMENTE SATISFATÓRIO, 17,9% CLASSIFICARAM COMO REGULAR. APEMAS 6% COMO INSATISFATÓRIO. NÃO HOVERAM AVALIAÇÕES TOTALMENTE INSATISFATÓRIO.

## MAIOR SATISFAÇÃO

A PARTIR DOS DADOS COLETADOS, FOI POSSÍVEL CONSTATAR QUE DOZE SERVIÇOS OFERTADOS PELO MUNICÍPIO FORAM AVALIADOS COM ÍNDICE MAIOR QUE 70%. DESTA FORMA, DESTACAMOS O ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA COMO O SERVIÇO COM O MAIOR ÍNDICE DE AVALIAÇÃO. O GRÁFICO ABAIXO SINALIZA A PORCENTAGEM OBTIDA NA COLETA DE DADOS.

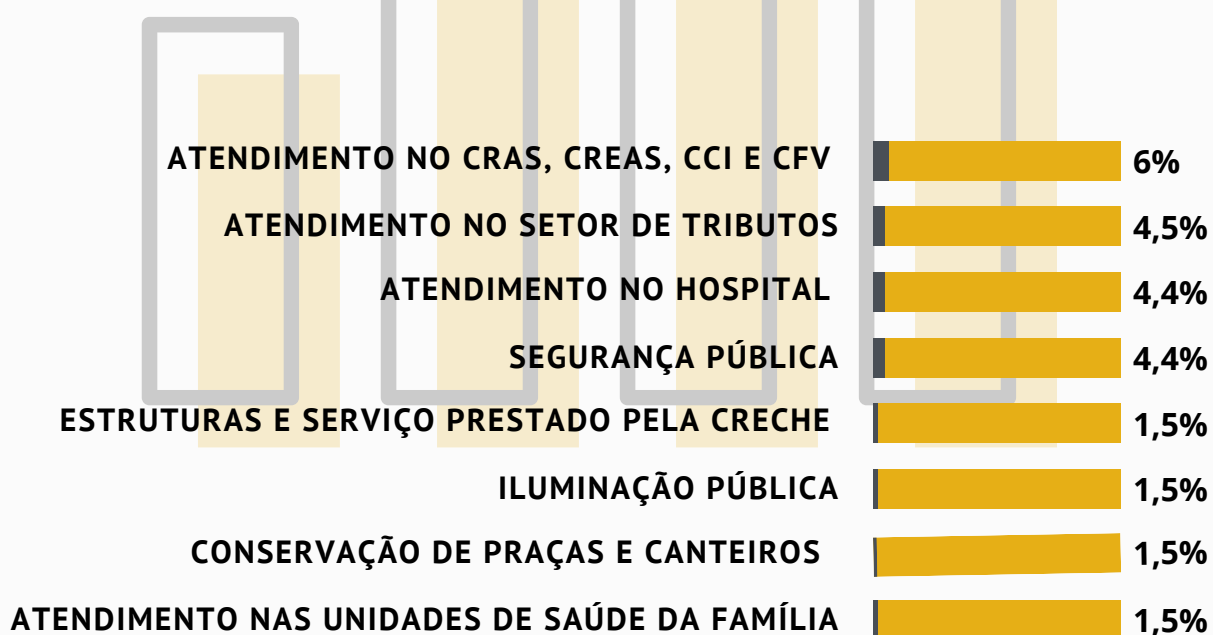


## MENOR SATISFAÇÃO

A PARTIR DOS DADOS COLETADOS, FOI POSSÍVEL CONSTATAR QUE O SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DO MUNICÍPIO E ATENDIMENTO NO SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA, FORAM AVALIADOS COMO TOTALMENTE INSATISFEITO. O GRÁFICO ABAIXO SINALIZA A PORCENTAGEM OBTIDA NA COLETA DE DADOS.



DA MESMA FORMA, FOI POSSÍVEL CONSTATAR QUE O SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DO MUNICÍPIO E ATENDIMENTO NO SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA, FORAM OS QUE TIVERAM MAIOR ÍNDICE DE AVALIAÇÃO COMO TOTALMENTE INSATISFEITO. O GRÁFICO ABAIXO SINALIZA A PORCENTAGEM OBTIDA NA COLETA DE DADOS.



# CONCLUSÃO



## 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 DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE GUABIRABA ADOTOU MEDIDAS PARA VIABILIZAR A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO CIDADÃO. FORAM REALIZADAS REUNIÕES COM FUNCIONÁRIOS PARA AJUSTAR FLUXOS E CONDUTAS E, POR FIM, REFORÇAR O COMPROMISSO JUNTO À MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS PRESTADOS À POPULAÇÃO.