



RESULTADO GERAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GRAVATÁ
Rua Izaltino Poggi, nº 265, Prado, Gravatá-PE - CEP: 55.641-000
E-mail: controladoriageral@prefeituradegravata.pe.gov.br
Telefone Controladoria: (81) 3999-1899 - Ramal 1001



PREFEITO MUNICIPAL

JOSELITO GOMES DA SILVA

VICE-PREFEITO

EDVAL CARLOS DE SOUZA JUNIOR

CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO

BRUNO CÉSAR FERREIRA DA SILVA

ASSESSORIA TÉCNICA DA CONTROLADORIA GERAL

IDELFONSO JÚNIOR

ASSESSORIA TÉCNICA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

SANDRIELY APARECIDA DA SILVA

SEVERINO JOSÉ DA MATA SILVA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA

OBJETIVO

Foi conduzida 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

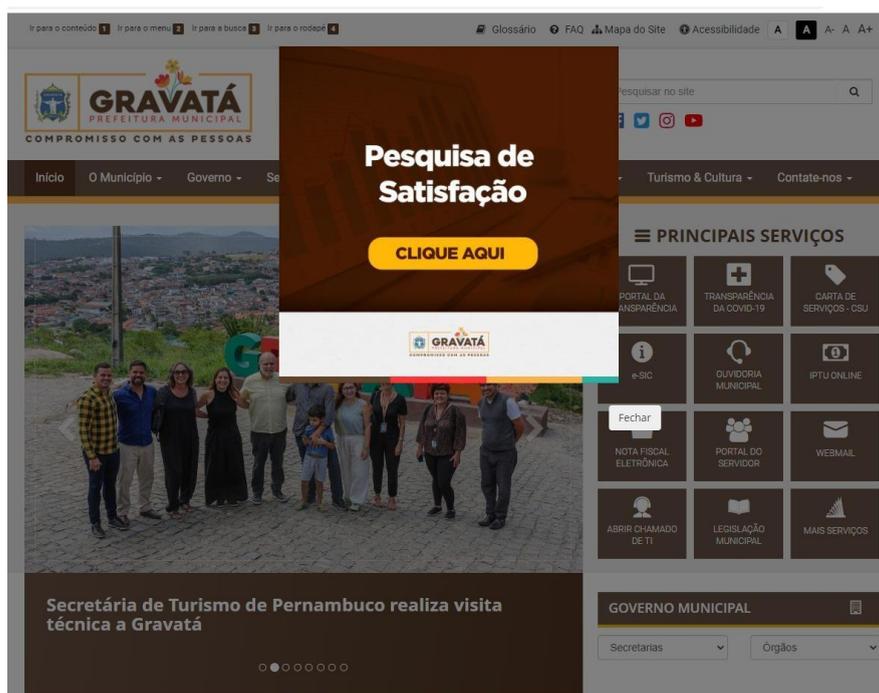
A coleta de dados foi realizada entre os dias **28 de abril a 04 de maio de 2022**.

NÚMERO DE ENTREVISTAS

Foram realizadas **238** 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 para responder o formulário no sítio eletrônico do município, disponível em <http://gravata.pe.gov.br> através de *pop-up*. Para participar da pesquisa, os cidadãos bastavam clicar no banner disponível e responder as perguntas disponíveis no formulário.



Os gráficos foram desenvolvidos com base nos resultados levantados pela coleta de dados, através de formulário Google, disponível através do seguinte endereço eletrônico: <https://forms.gle/zpSEPUA7JL6fpXUd6>.

A screenshot of a Google Forms survey titled 'Pesquisa de Satisfação'. The form is presented in a clean, white interface with a header featuring the Gravata logo. The main text of the survey reads: 'Prezado cidadão, Para melhor atender a sua demanda e aprimorar os serviços prestados por nós, gostaríamos que respondesse algumas perguntas para medir sua satisfação e, com isso, propor melhorias aos órgãos internos sobre os serviços avaliados. Esta pesquisa de satisfação é de caráter avaliativo e interno. Os dados disponibilizados neste formulário serão utilizados apenas para construção de relatórios em formatos estatísticos e divulgados na internet para cumprimento de norma legal. Agradecemos, antecipadamente, por sua participação! Atenciosamente, Prefeitura Municipal de Gravata, Controladoria Geral do Município'. At the bottom of the form, there is a 'Próxima' button, a progress bar, and the text 'Página 1 de 2' and 'Limpar formulário'. A footer note states: 'Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. Denunciar abuso - Termos de Serviço - Política de Privacidade'. The Google Formulários logo is at the very bottom.

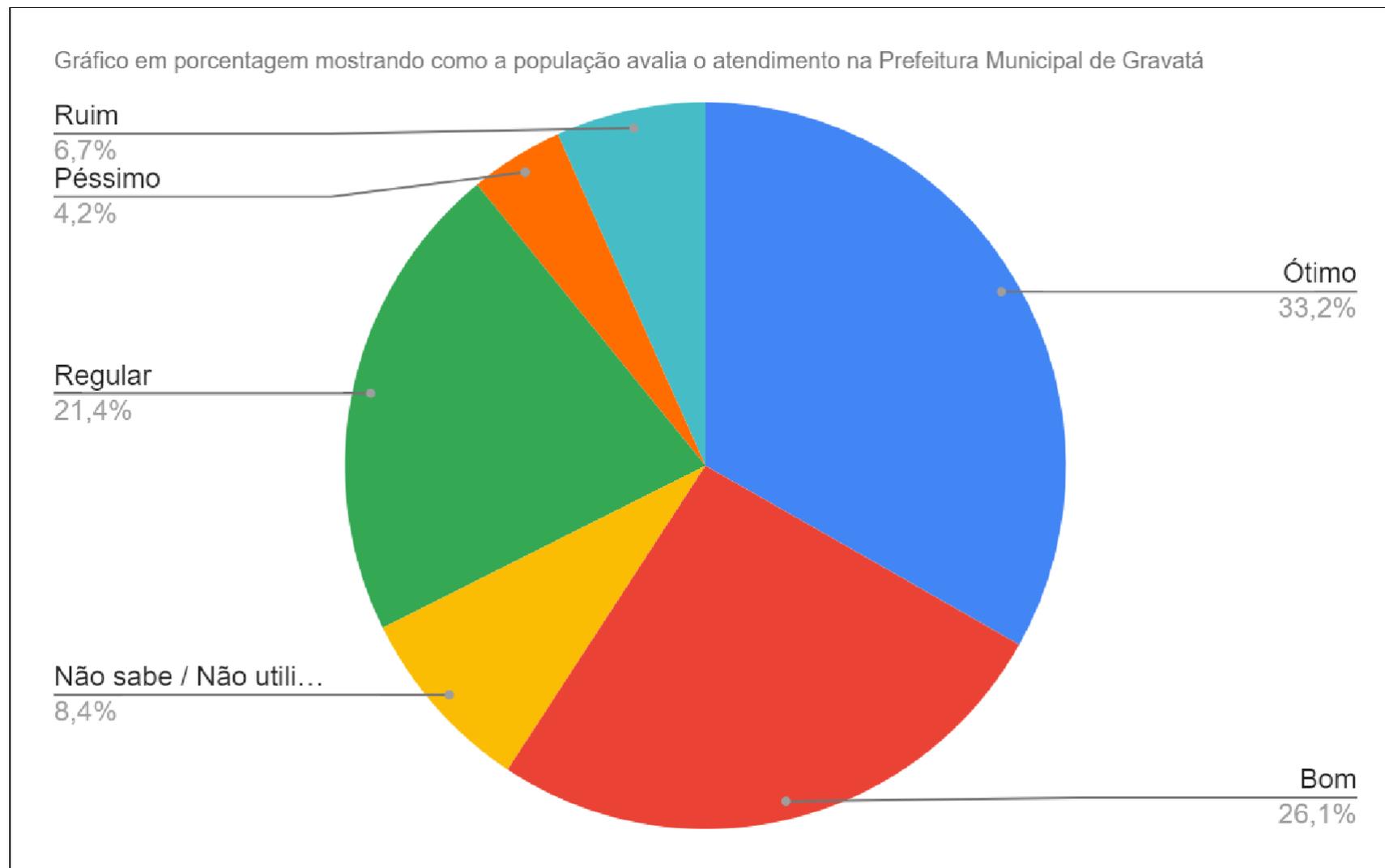
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GRAVATÁ
Rua Izaltino Poggi, nº 265, Prado, Gravata-PE - CEP: 55.641-000
E-mail: controladoriageral@prefeituradegravata.pe.gov.br
Telefone Controladoria: (81) 3999-1899 - Ramal 1001

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

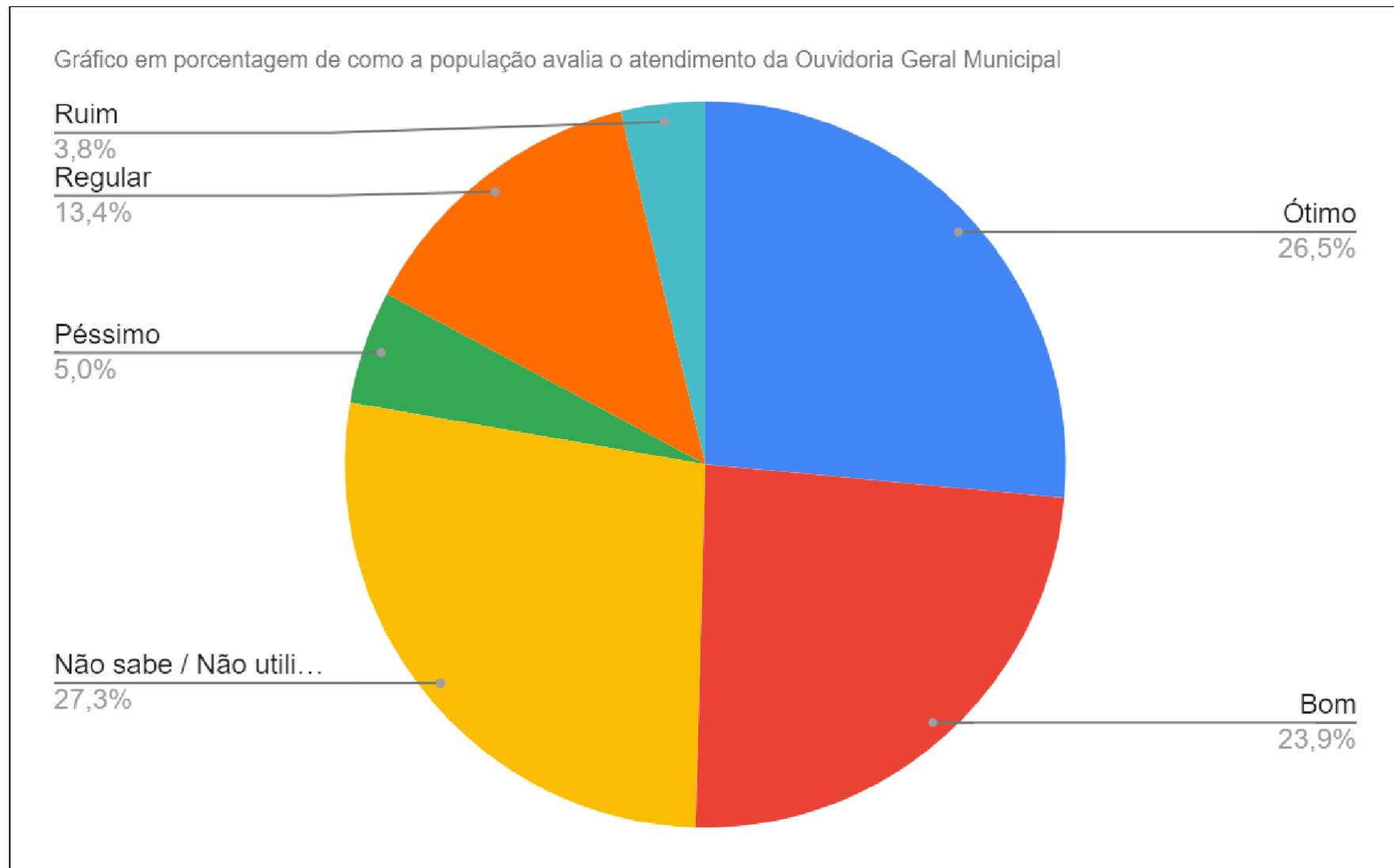
Os resultados da pesquisa de satisfação são apresentados através de gráficos estatísticos. Os gráficos disponíveis adotam a seguinte legenda:

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

1. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE GRAVATÁ?

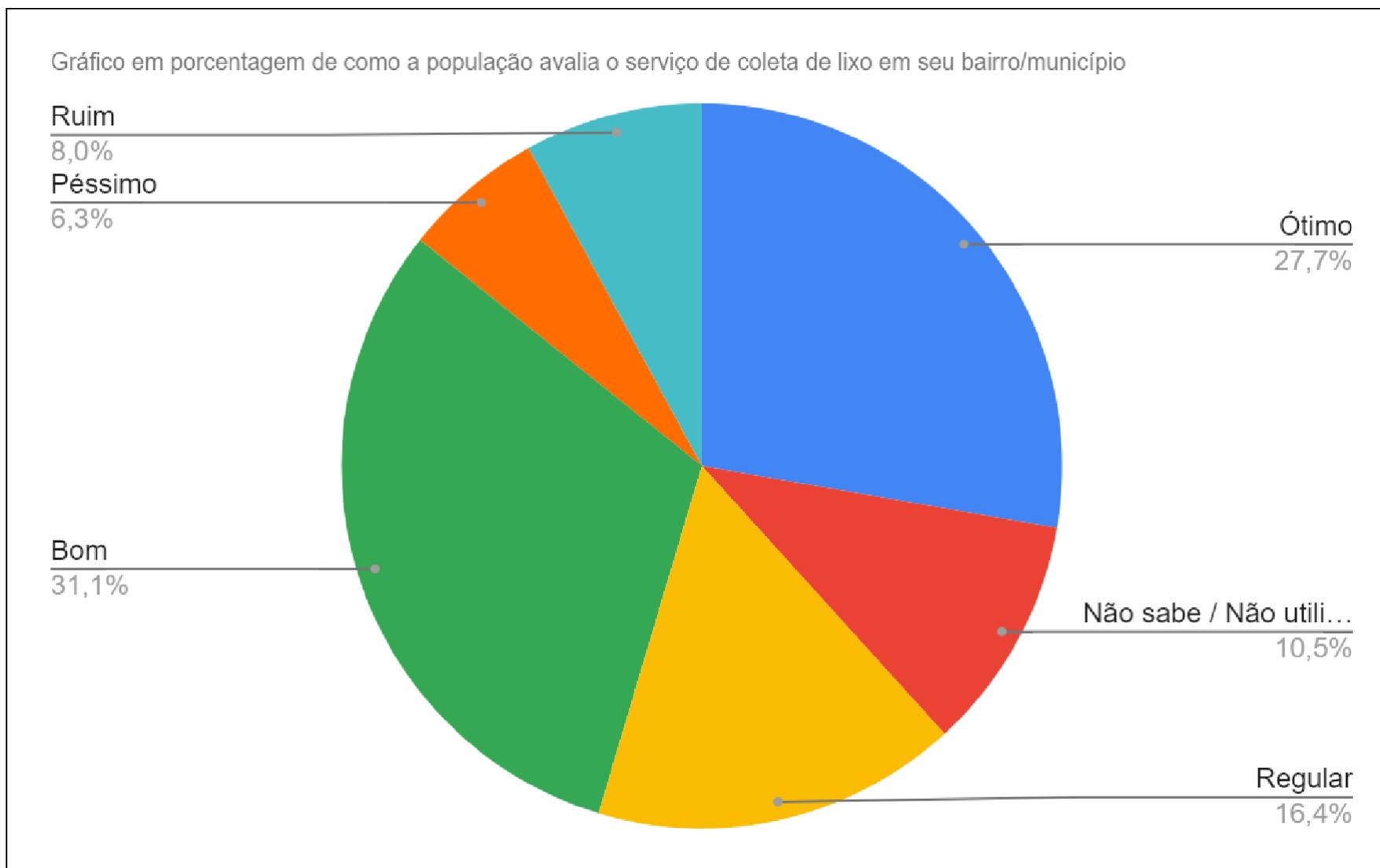


2. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL?

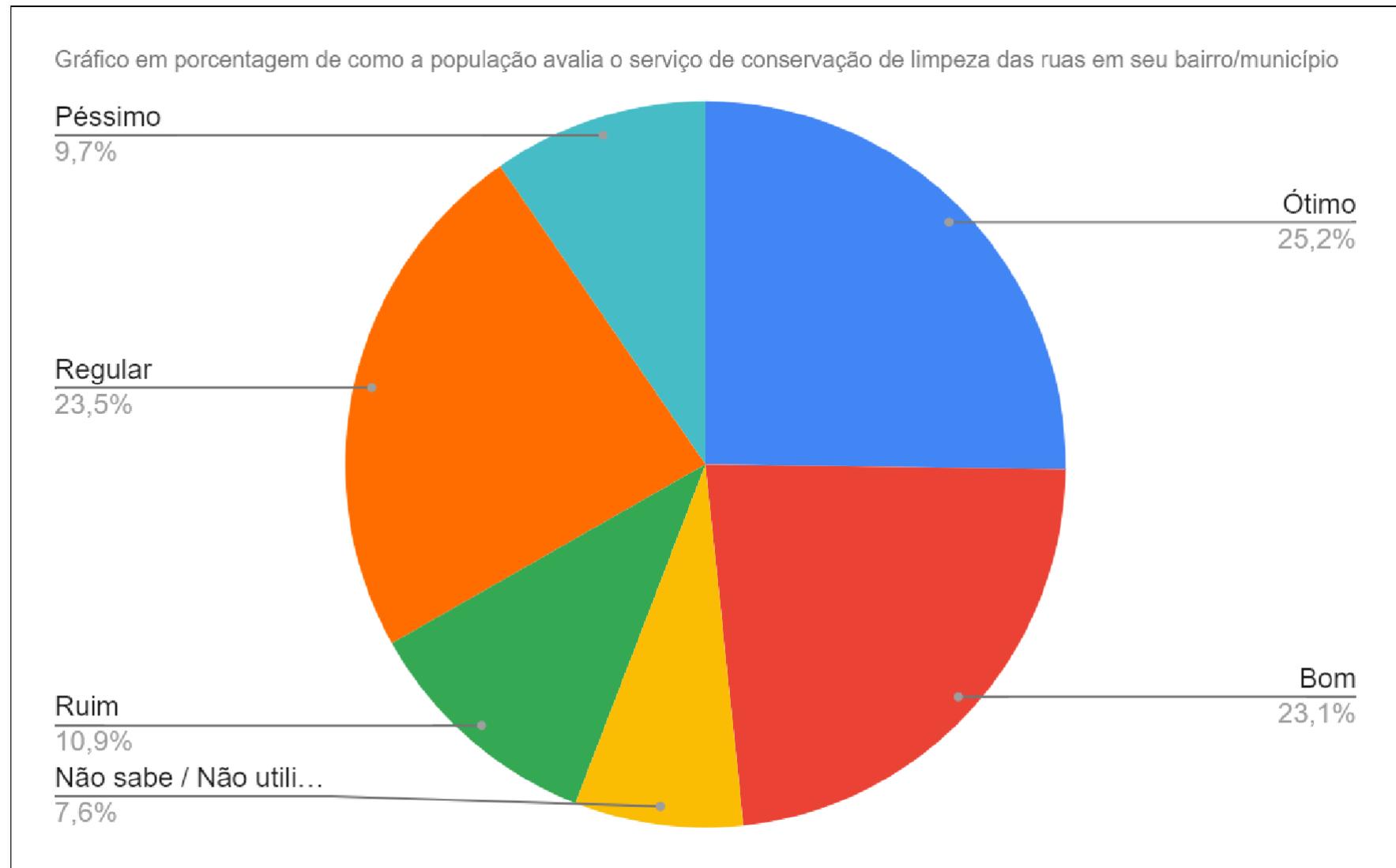


CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GRAVATÁ
Rua Izaltino Poggi, nº 265, Prado, Gravatá-PE - CEP: 55.641-000
E-mail: controladoriageral@prefeituradegravata.pe.gov.br
Telefone Controladoria: (81) 3999-1899 - Ramal 1001

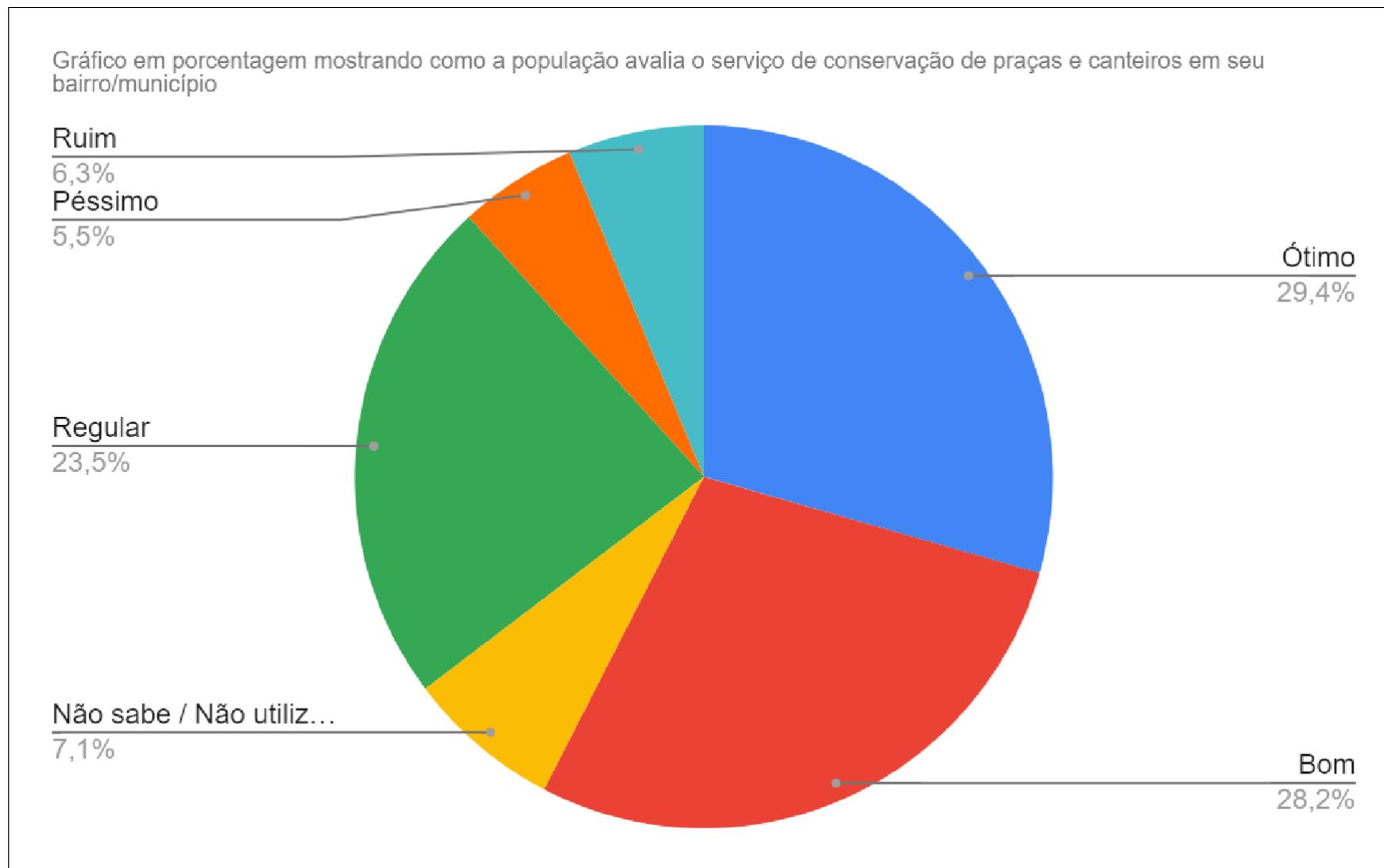
3. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE COLETA DE LIXO EM SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?



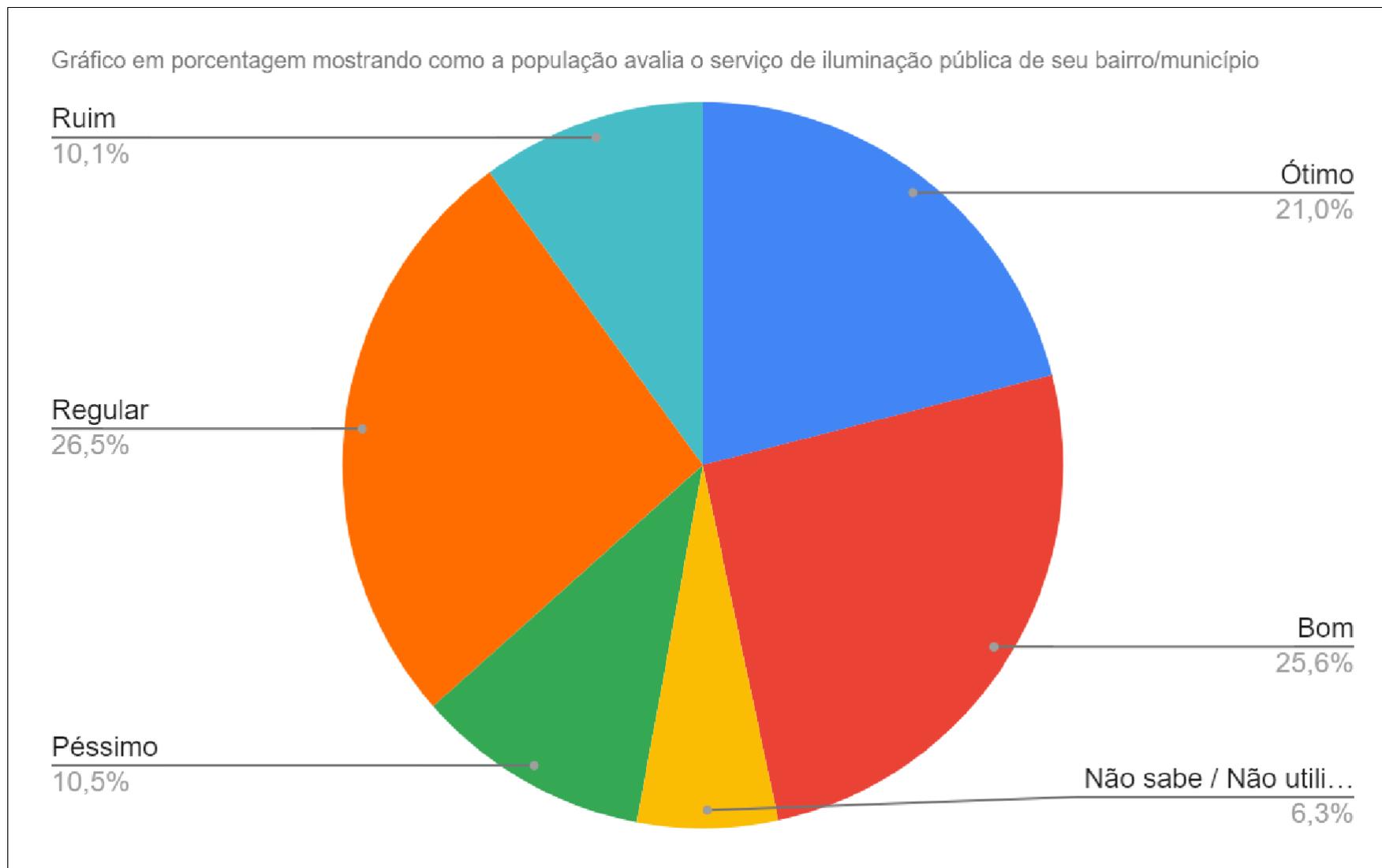
4. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DE LIMPEZA DAS RUAS EM SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?



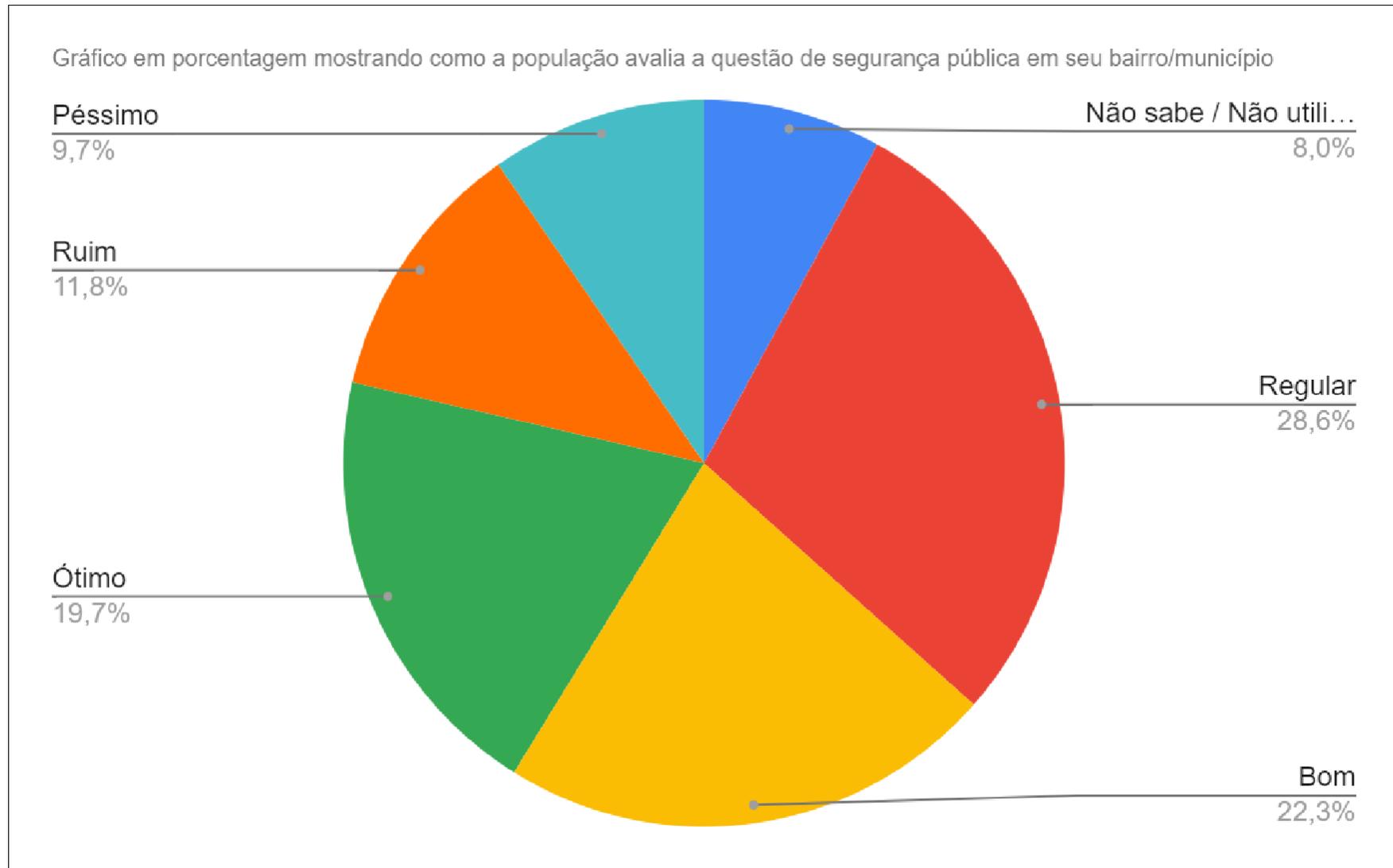
5. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E CANTEIROS EM SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?



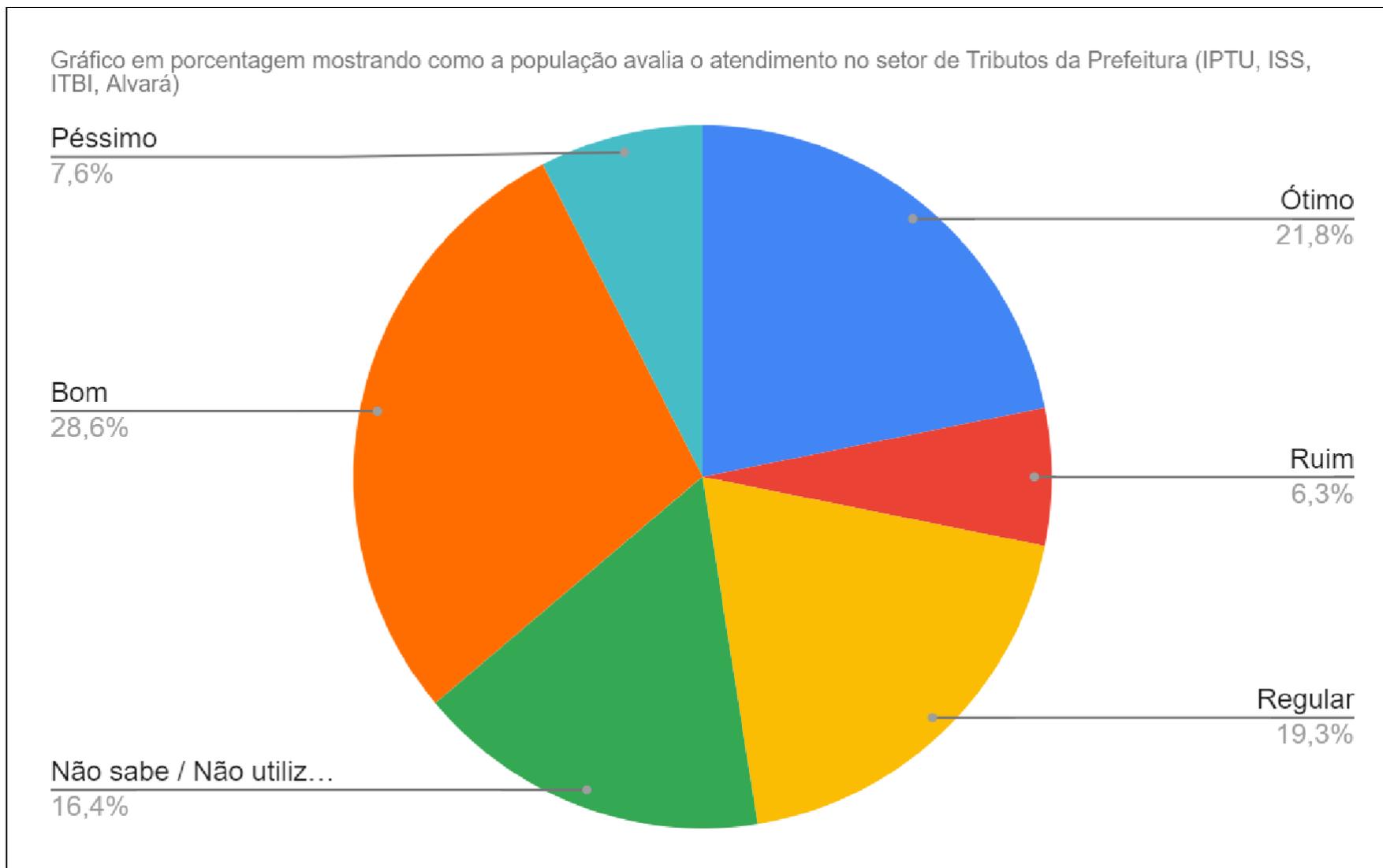
6. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DE SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?



7. COMO VOCÊ AVALIA A QUESTÃO DE SEGURANÇA PÚBLICA EM SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?

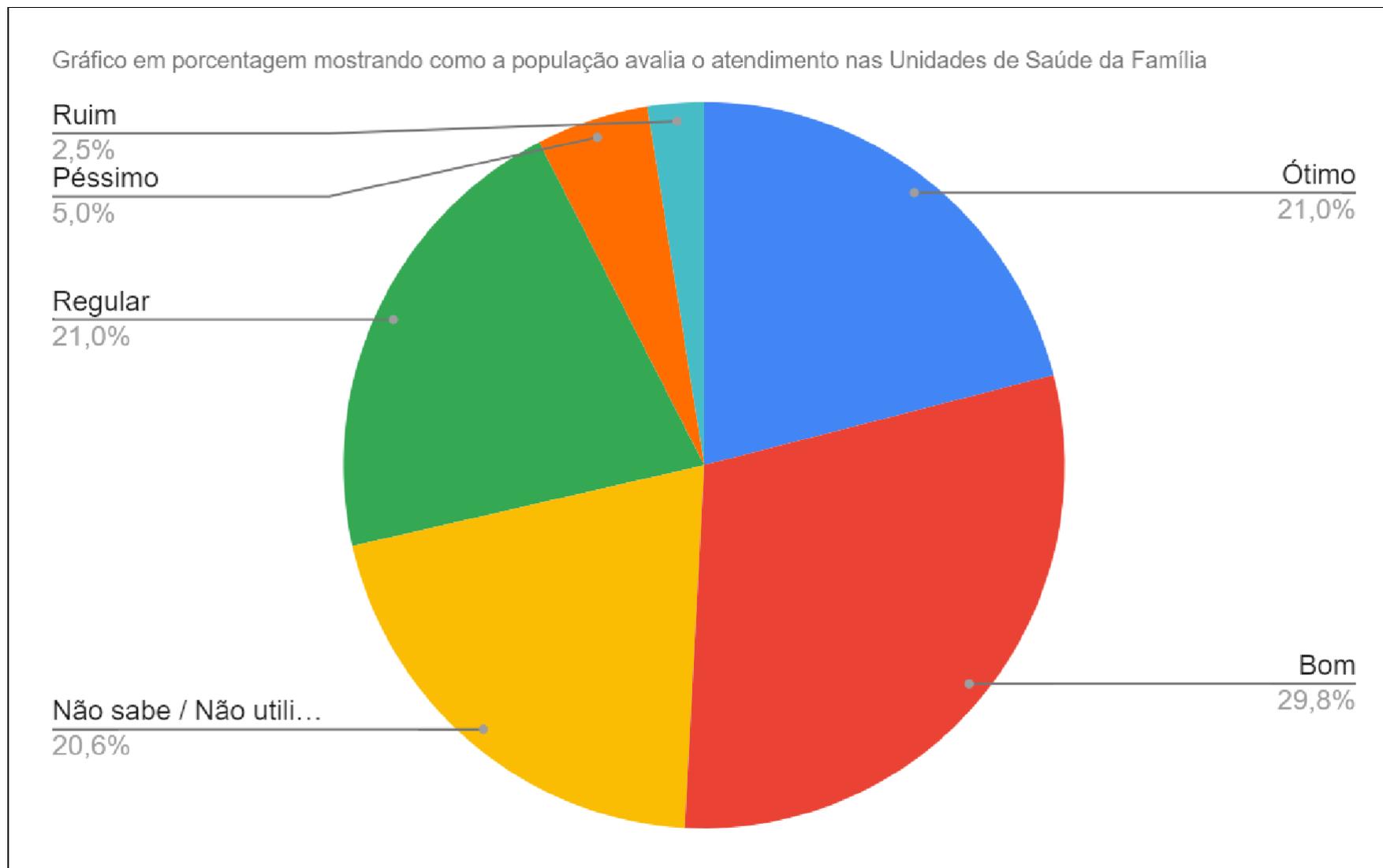


8. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NO SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA (IPTU, ISS, ITBI, ALVARÁ)?

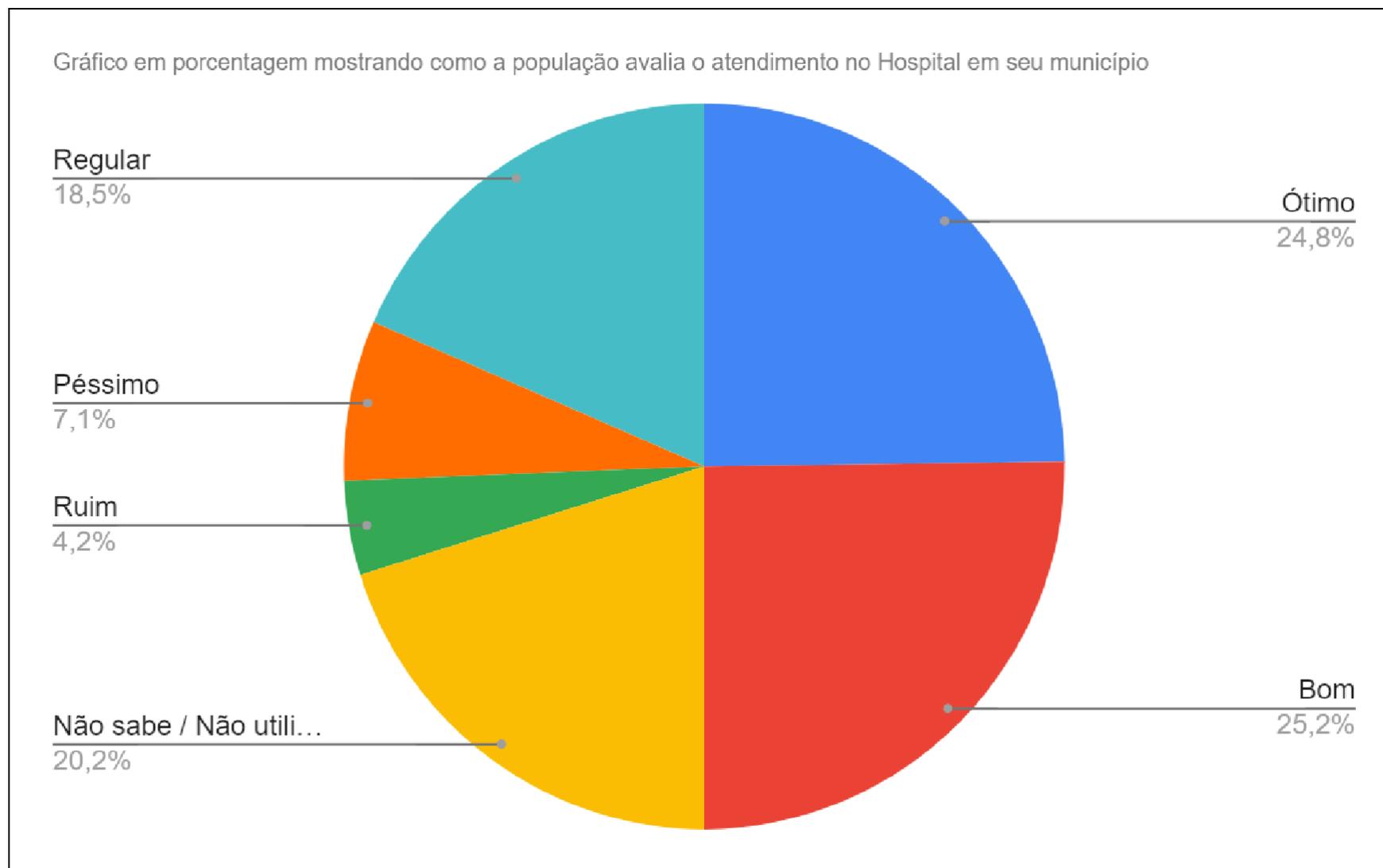


CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GRAVATÁ
Rua Izaltino Poggi, nº 265, Prado, Gravatá-PE - CEP: 55.641-000
E-mail: controladoriageral@prefeituradegravata.pe.gov.br
Telefone Controladoria: (81) 3999-1899 - Ramal 1001

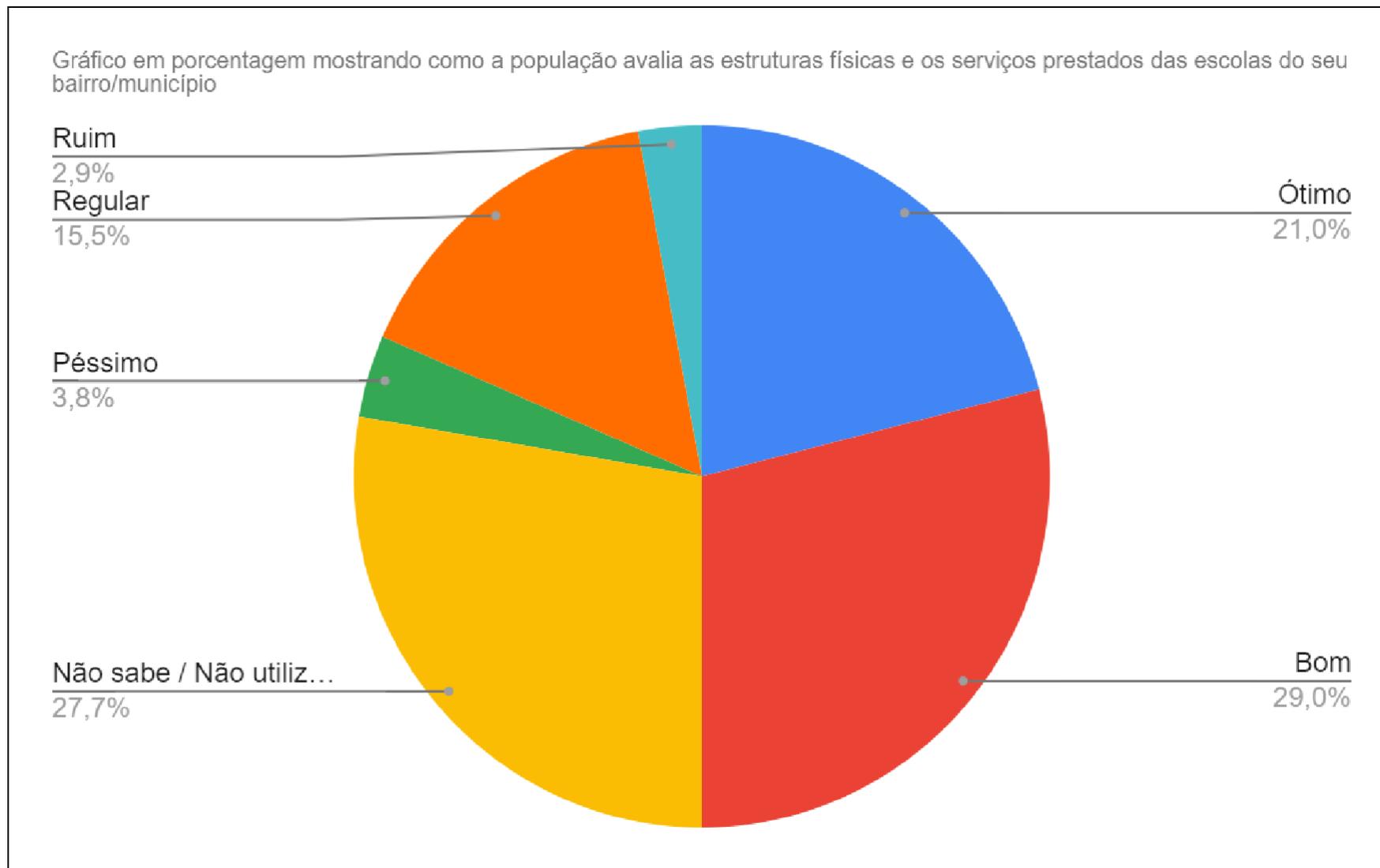
9. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA?



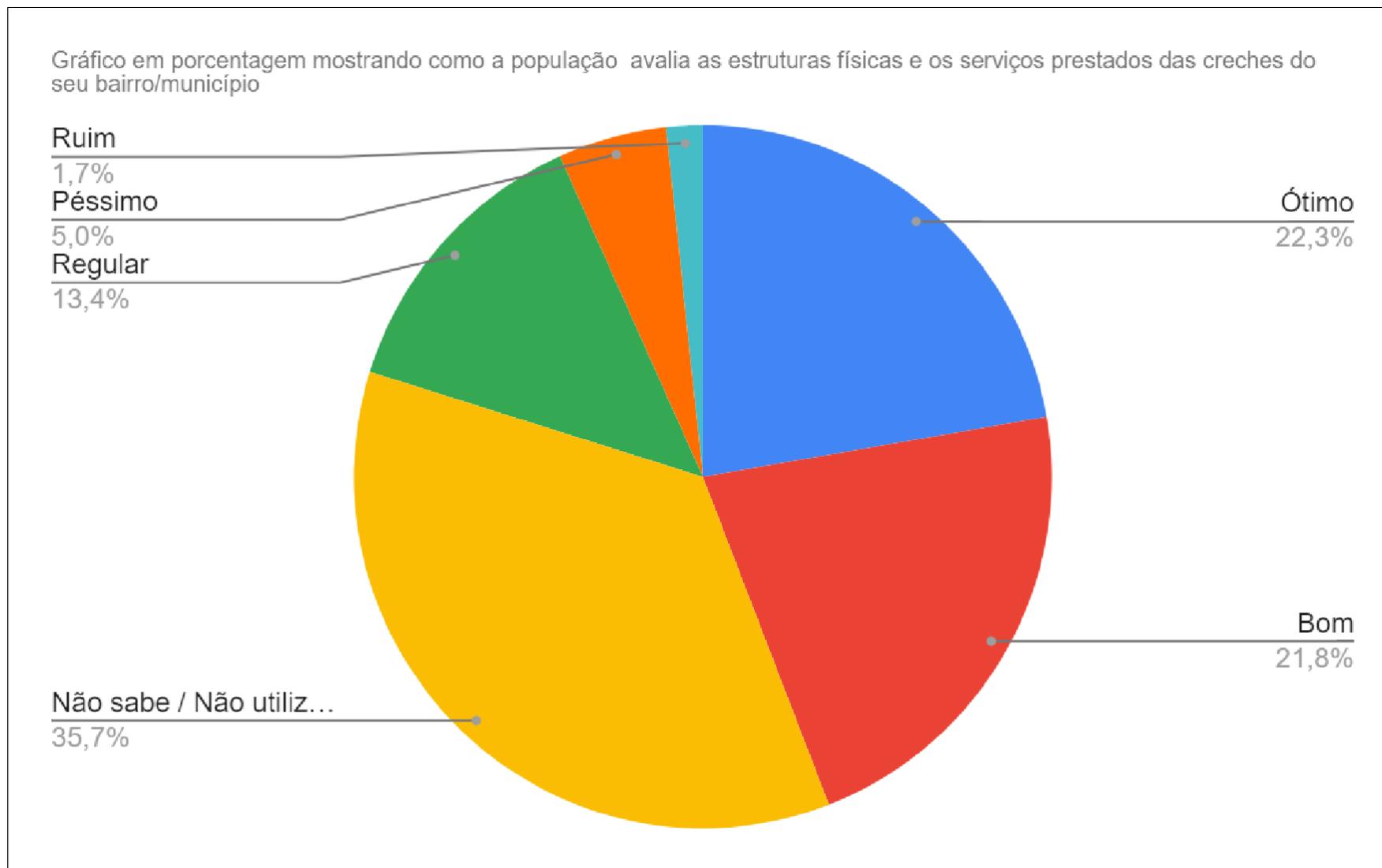
10. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NO HOSPITAL EM SEU MUNICÍPIO?



11. COMO VOCÊ AVALIA AS ESTRUTURAS FÍSICAS E OS SERVIÇOS PRESTADOS DAS ESCOLAS DO SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?



12. COMO VOCÊ AVALIA AS ESTRUTURAS FÍSICAS E OS SERVIÇOS PRESTADOS DAS CRECHES DO SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?



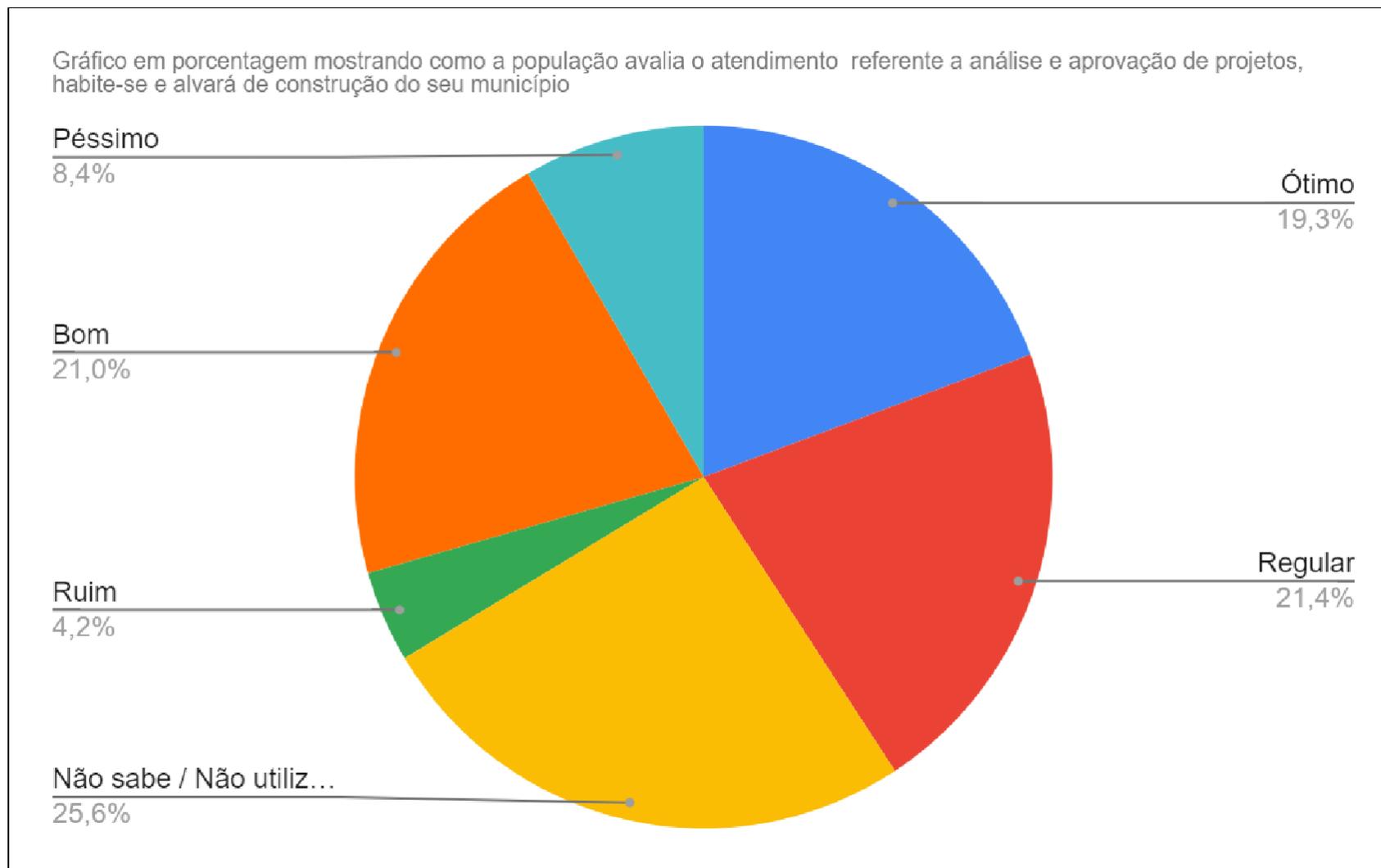
13. COMO VOCÊ AVALIA AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO SITE DA PREFEITURA?



14. COMO VOCÊ AVALIA A SITUAÇÃO DA CONSERVAÇÃO DAS RUAS DO SEU BAIRRO/MUNICÍPIO?



15. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO REFERENTE A ANÁLISE E APROVAÇÃO DE PROJETOS, HABITE-SE E ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO DO SEU MUNICÍPIO?



16. MAIOR INCIDÊNCIA DE INSATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A partir dos dados coletados, foi possível constatar que a “Conservação das ruas” obteve o maior índice de insatisfação por parte da população que participou da pesquisa, obtendo uma média de 61,17% das respostas. Em segundo lugar, a “Segurança Pública” obteve um percentual de 66,67%. E em terceiro lugar, a “Iluminação Pública” obteve o percentual de 67,84%. A tabela abaixo sintetiza as médias obtidas da estratificação da coleta de dados.

Tabela 1. Média geral da pesquisa de satisfação.

| Posição | Pergunta | Serviço | Média | % |
|---------|----------|---|-----------|--------|
| 1 | 14 | Conservação das ruas | 6,17 / 10 | 61,17% |
| 2 | 7 | Segurança Pública | 6,67 / 10 | 66,67% |
| 3 | 6 | Iluminação Pública | 6,78 / 10 | 67,84% |
| 4 | 4 | Limpeza das Ruas | 6,94 / 10 | 69,41% |
| 5 | 15 | Análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção | 7,04 / 10 | 70,40% |
| 6 | 8 | Tributação | 7,21 / 10 | 72,12% |
| 7 | 10 | Hospital | 7,40 / 10 | 73,97% |
| 8 | 3 | Coleta de Lixo | 7,47 / 10 | 74,74% |
| 9 | 9 | Unidades de Saúde da Família | 7,49 / 10 | 74,92% |
| 10 | 5 | Praças e canteiros | 7,50 / 10 | 75,02% |
| 11 | 11 | Escolas | 7,67 / 10 | 76,74% |
| 12 | 1 | Atendimento da Prefeitura | 7,69 / 10 | 76,88% |
| 13 | 12 | Creches | 7,70 / 10 | 76,97% |
| 14 | 2 | Ouvidoria Geral | 7,72 / 10 | 77,21% |
| 15 | 13 | Sítio Eletrônico | 7,76 / 10 | 77,64% |

Por outro lado, é possível notar que, com base nos resultados dispostos, o 1º “Sítio Eletrônico”, o atendimento da 2º “Ouvidoria Geral” e 3º “Creches” estão com o melhor índice de satisfação, chegando a 77,64%, 77,21% e 76,97%, respectivamente.

16. 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.

17. MEDIDAS ADOTADAS PARA MELHORIAS E APERFEIÇOAMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A partir dos dados coletados, a gestão municipal adotará medidas para viabilizar a melhoria contínua da qualidade da prestação de serviços ao cidadão. Serão 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 deste Poder Executivo junto à melhoria contínua dos serviços prestados à população.

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