



# **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.

**PREFEITURA MUNICIPAL DE FEIRA NOVA**

**EXERCÍCIO: 2023**

**DANILSON CÂNDIDO GONZAGA**

—

**ELIZAMA MARIA GONZAGA VIEIRA**

—

**JULIANA MARIA DOS SANTOS**

—

## 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 **13 de junho a 21 de agosto de 2023**.

### NÚMERO DE ENTREVISTAS

Foram realizadas **3** participações.

### 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 <https://forms.gle/z49E7VTfWFipA9TB7> <http://feiranova.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.

The image shows a screenshot of the website for the Municipality of Feira Nova. At the top, there is a navigation bar with links for 'Glossário', 'FAQ', 'Mapa do Site', and 'Acessibilidade'. The main header includes the logo of the 'PODER EXECUTIVO FEIRA NOVA' and a search bar labeled 'BUSCA NO WEBSITE'. Below the header, there is a navigation menu with 'Início', 'Feira Nova', and 'Governo Municipal'. The central focus is a large banner for a survey titled 'PESQUISA DE SATISFAÇÃO'. The banner text reads: 'Sua participação é muito importante. Colabore com a melhoria da qualidade dos serviços públicos.' and includes a prominent orange button that says 'CLIQUE AQUI'. To the left of the banner, there is a section titled 'Radar da Transparência' with a sub-header 'O maior portal de acesso'. Below this, there is a photo of a woman at a market stall with a basket of green vegetables. A caption below the photo reads: 'CASA DAS JUVENTUDES PARTICIPA DE SEMINÁRIO REGIONAL RELIZADO PELA GIRAL' and 'Publicado em: 22 de maio de 2023'. On the right side of the page, there is a vertical menu of services under the heading 'SERVIÇOS', including 'Portal da Transparência', 'Transparência COVID-19', 'Acesso à Informação - e-SIC', 'Ouvidoria Municipal', 'Fechar de Serviços ao Usuário (CSU)', 'Diário Oficial', 'Nota Fiscal Eletrônica', 'Sistema de Patrimônio', 'Glossário do Website', 'Glossário do Portal da Transparência', 'Perguntas Frequentemente Questionadas', 'Mapa do Site', and 'Acessibilidade'.

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/V1jZKe35YpYyVJeR7>.



## Pesquisa de Satisfação

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 Feira Nova  
Controladoria Geral do Município

[Inicie sessão no Google](#) para guardar o seu progresso. [Saiba mais](#)

Seguinte



Página 1 de 2

[Limpar formulário](#)

Nunca envie palavras-passe através dos Google Forms.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Política de privacidade](#)

Google Formulários



## Pesquisa de Satisfação

[Inicie sessão no Google](#) para guardar o seu progresso. [Saiba mais](#)

\* Indica uma pergunta obrigatória

### Pesquisa de Satisfação

Responda as perguntas abaixo, levando em consideração a escala de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo.

Informe o seu nome \*

A sua resposta

Informe o seu gênero \*

Masculino

Feminino

Outra: \_\_\_\_\_

2. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal? \*

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

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

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

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

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

5. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município? \*

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



6. Como você avalia o serviço de iluminação pública de seu bairro/município? \*

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

7. Como você avalia a questão de segurança pública em seu bairro/município? \*

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

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

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

9. Como você avalia o atendimento nas Unidades de Saúde da Família? \*

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

10. Como você avalia o atendimento no Hospital em seu município? \*

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

11. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas do seu bairro/município? \*

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

12. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das creches do seu bairro/município? \*

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

13. Como você avalia as informações contidas no site da prefeitura? \*

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

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

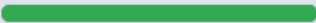
- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não sabe / Não utiliza o serviço

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

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

[Anterior](#)

**Enviar**

 Página 2 de 2

[Limpar  
formulário](#)

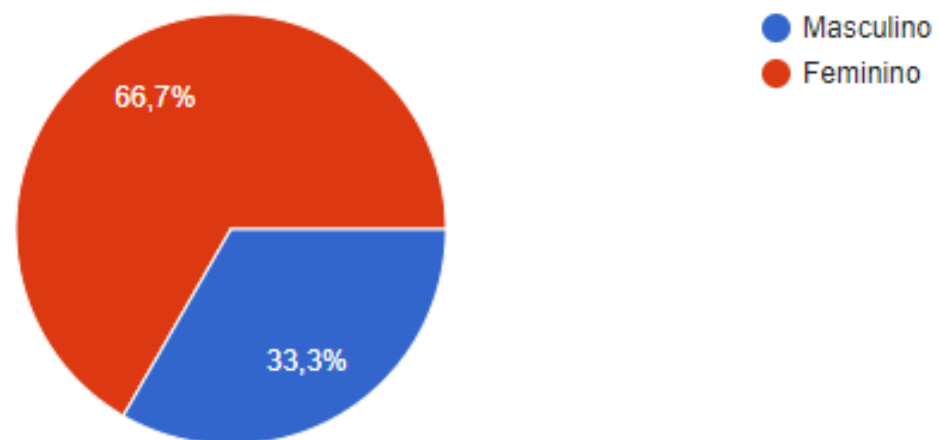
## **1. RELATÓRIO**

Os resultados da pesquisa de satisfação estão apresentados em gráficos analíticos.

### 1.1. Informe o seu gênero

Informe o seu gênero

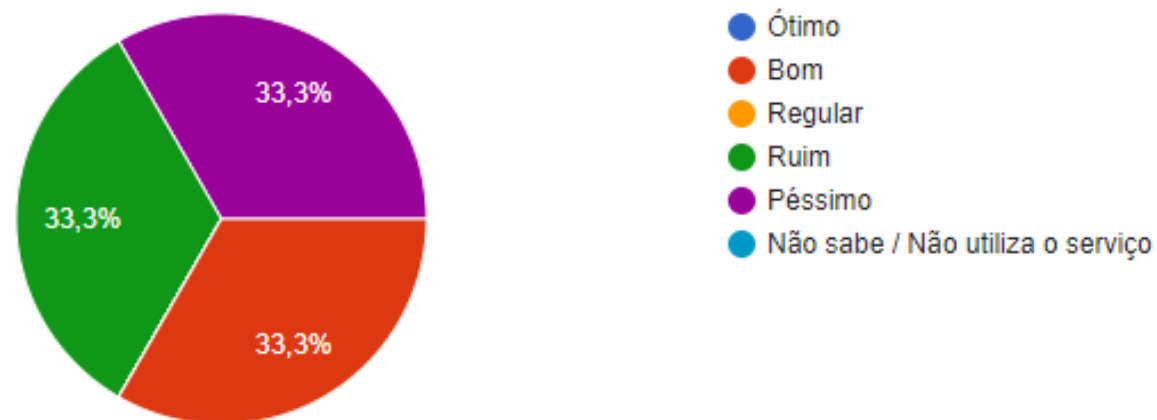
3 respostas



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

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

3 respostas

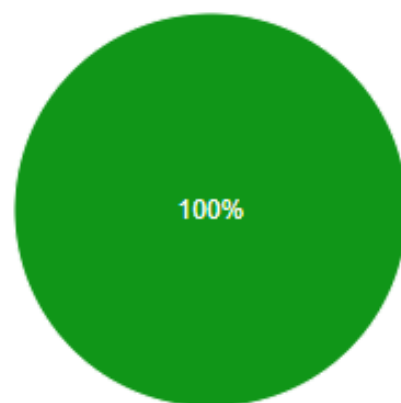




### 1.3. Como você avalia o serviço de coleta de lixo em seu bairro/município?

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

3 respostas

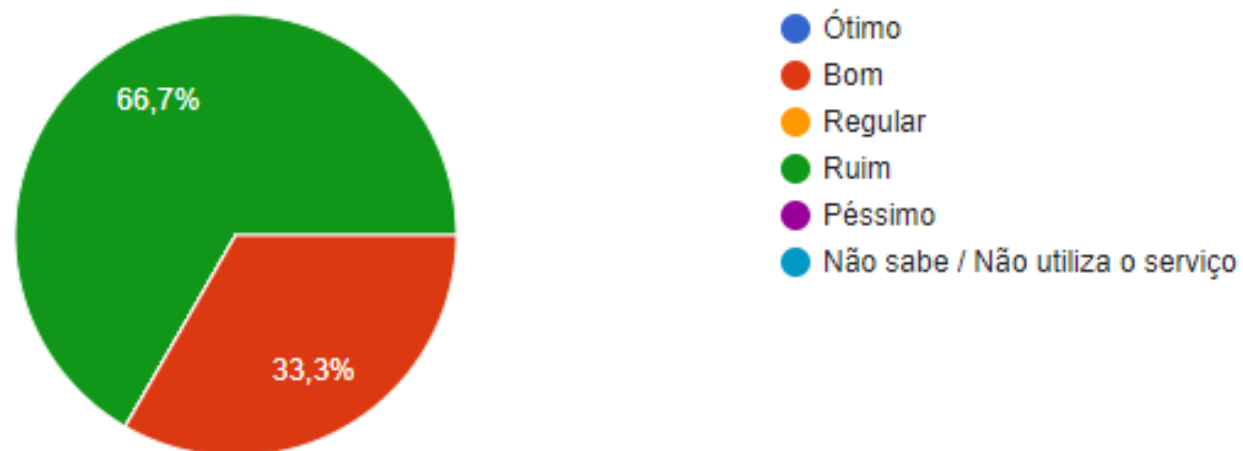


- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não sabe / Não utiliza o serviço

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

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

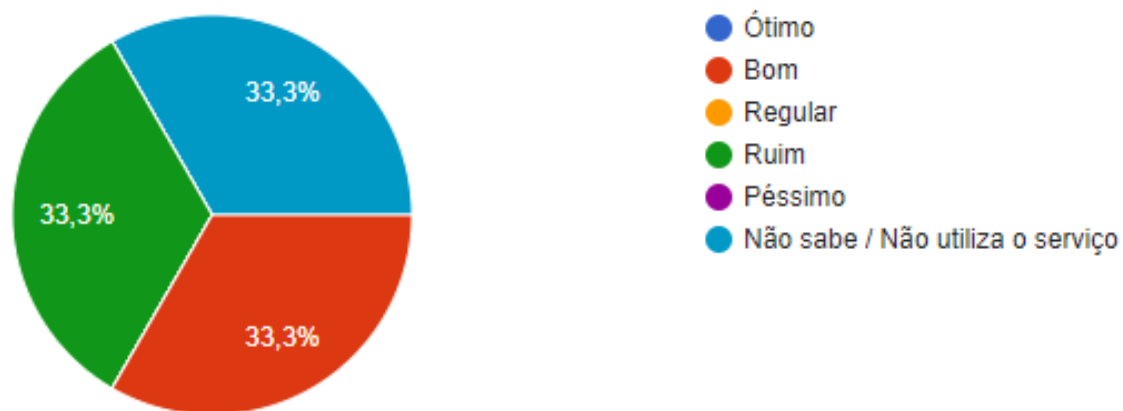
3 respostas



### 1.5. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?

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

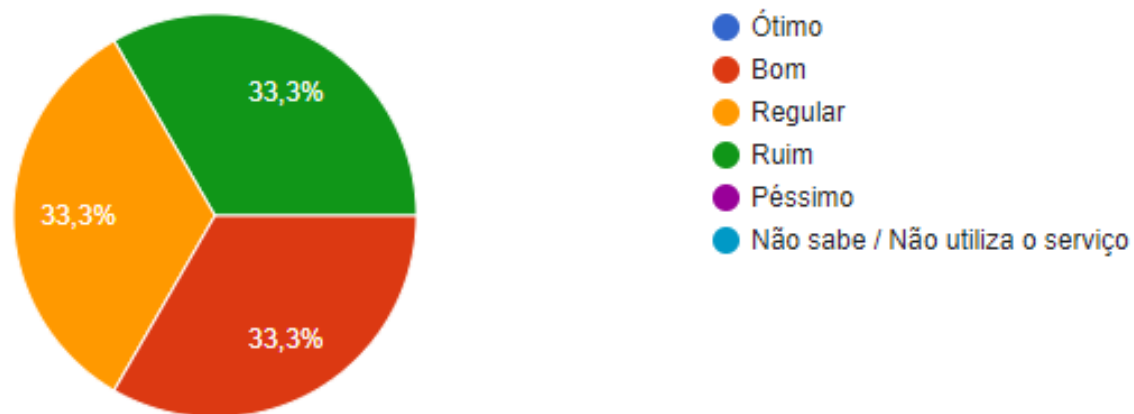
3 respostas



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

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

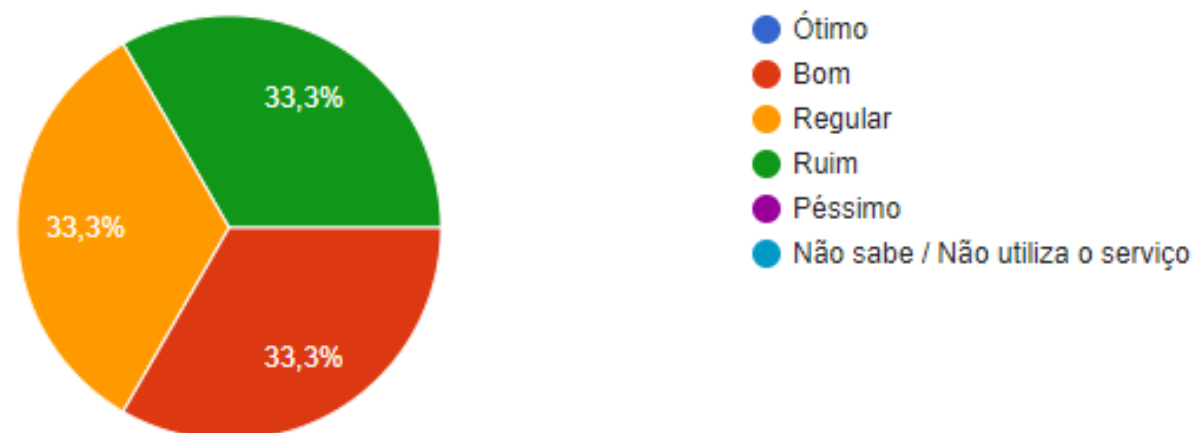
3 respostas



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

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

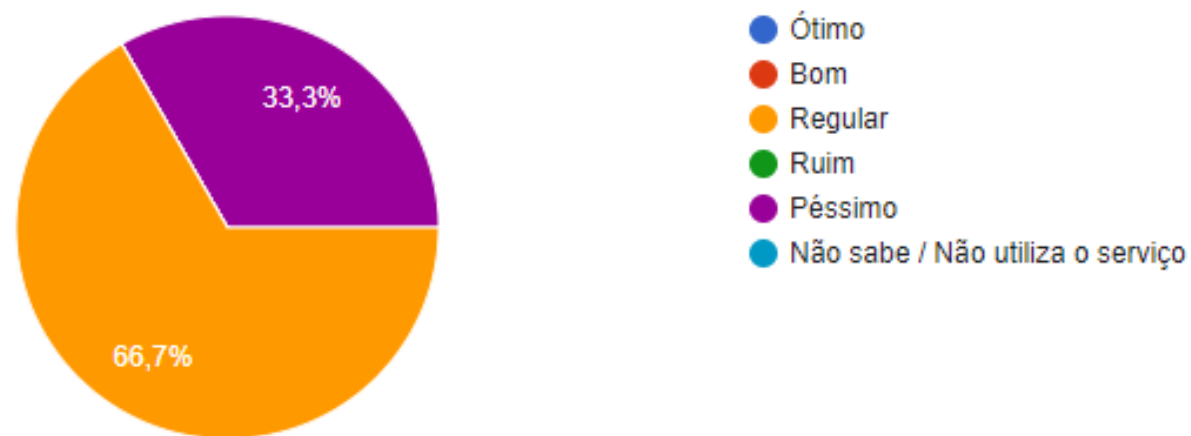
3 respostas



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

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

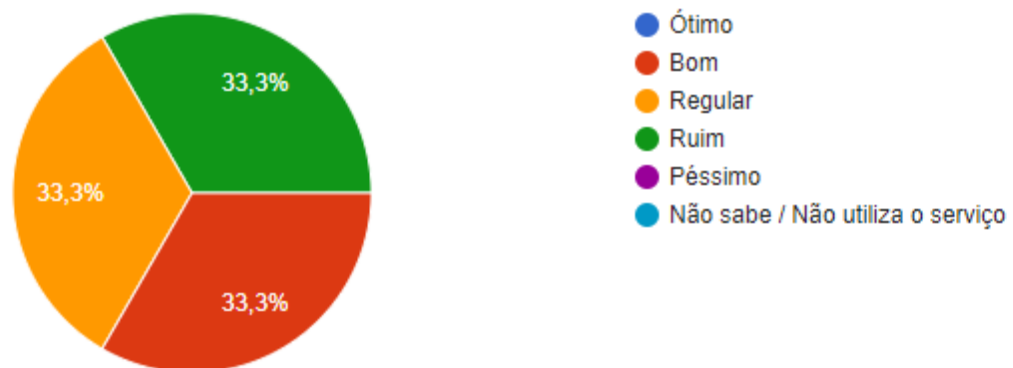
3 respostas



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

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

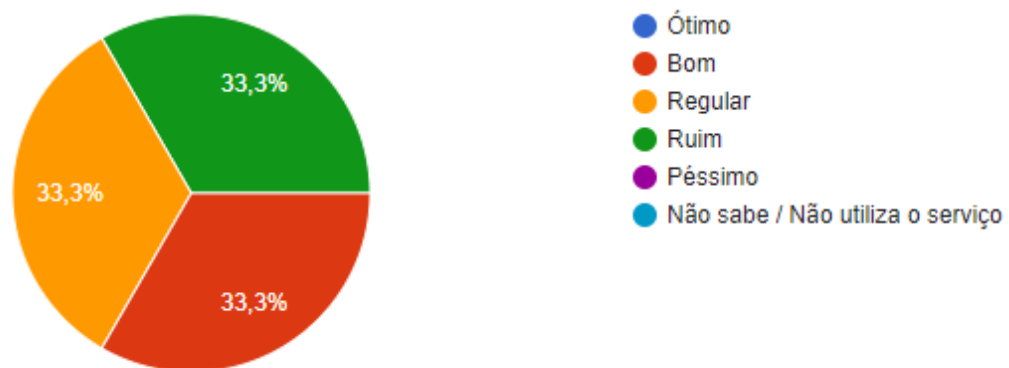
3 respostas



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

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

3 respostas

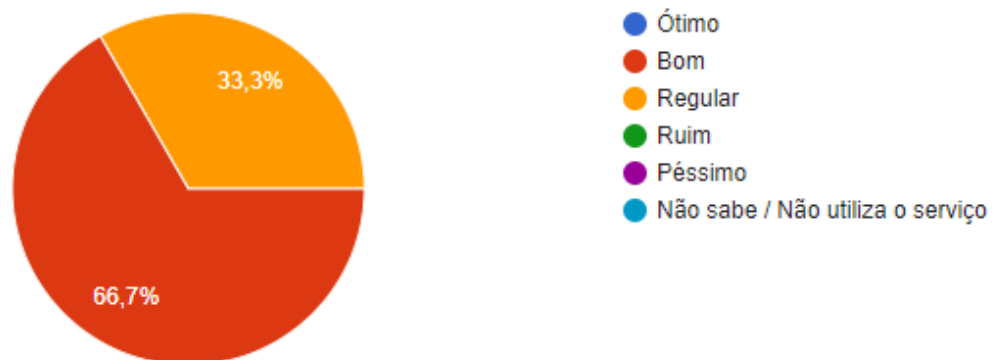




### 1.11 Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas do seu bairro/município?

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

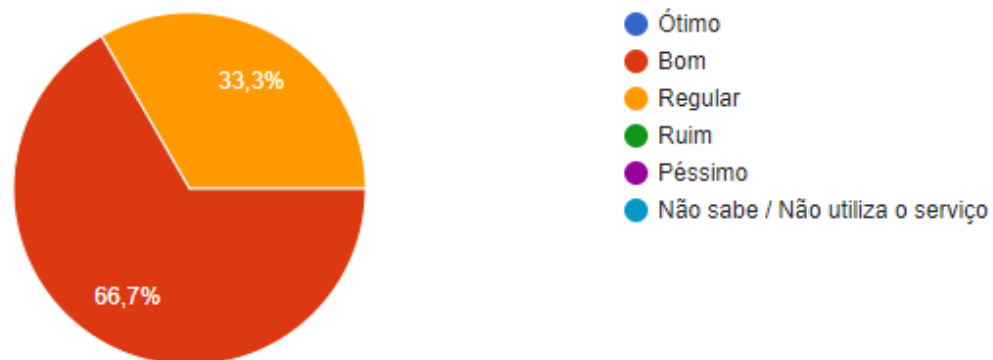
3 respostas



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

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

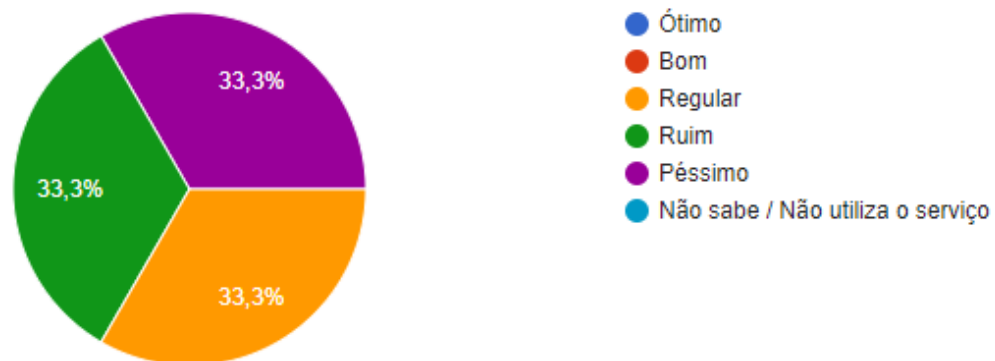
3 respostas



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

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

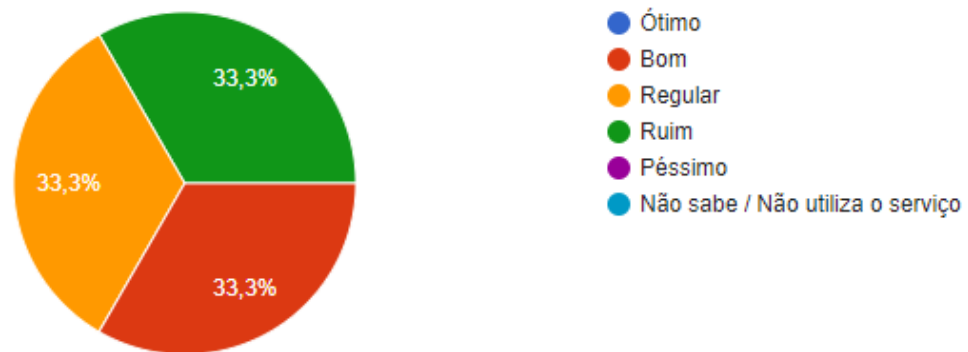
3 respostas



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

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

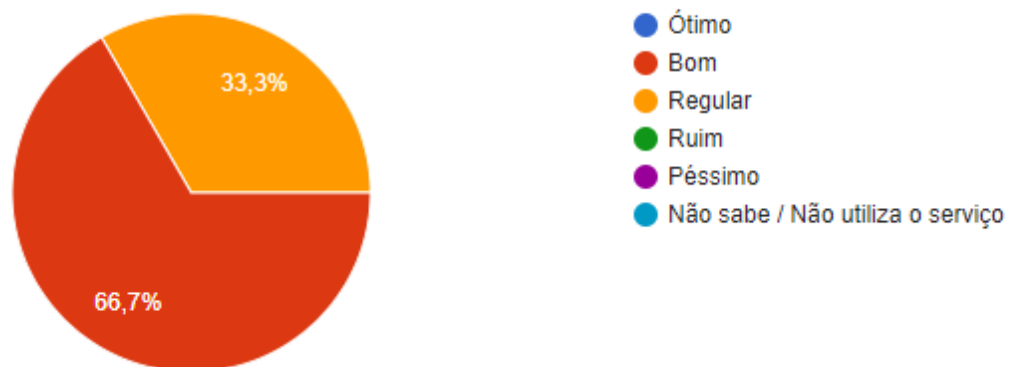
3 respostas



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

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

3 respostas



### **3. 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.

### **4. MEDIDAS ADOTADAS PARA MELHORIAS E APERFEIÇOAMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

A partir dos dados coletados, a gestão da Prefeitura Municipal adotou medidas para viabilizar a melhoria contínua da qualidade da prestação de serviços ao cidadão. Foram realizadas reuniões com funcionários da casa e com fornecedores que estão diretamente ligados a execução de determinados serviços, sejam de forma presencial ou *online*, para reforçar o compromisso 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.