



PREFEITURA DE  
**LAGOA DE ITAENGA**



# 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 LAGOA DE ITAENGA**

Rua 21 de Abril, nº 01, Prédio, Centro, CEP 55.840-000

E-mail: [controleinterno@itaenga.pe.gov.br](mailto:controleinterno@itaenga.pe.gov.br)

Telefone Controladoria: (81) 3653.2168



PREFEITURA DE  
**LAGOA DE ITAENGA**

**PREFEITA MUNICIPAL**

MARIA DAS GRAÇAS DE ARRUDA SILVA

**CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO**

MOABE GLEIDSON FRANCISCO BARBOSA

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

JADSON JOSÉ RODRIGUES DA HORA

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE LAGOA DE ITAENGA**

Rua 21 de Abril, nº 01, Prédio, Centro, CEP 55.840-000

E-mail: [controleinterno@itaenga.pe.gov.br](mailto:controleinterno@itaenga.pe.gov.br)

Telefone Controladoria: (81) 3653.2168



## 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 **29 de abril a 21 de maio de 2022**.

### NÚMERO DE ENTREVISTAS

Foram realizadas **143** 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://itaenga.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.



PREFEITURA DE  
**LAGOA DE ITAENGA**



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/WE9G7MAJaSQ3gQkG6>.



PREFEITURA DE  
**LAGOA DE ITAENGA**

## 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 Lagoa de Itaenga  
Controladoria Geral do Município

 [iclairdaguitarra@gmail.com](mailto:iclairdaguitarra@gmail.com) (não compartilhado) 

[Alternar conta](#)

[Próxima](#) [Limpar formulário](#)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE LAGOA DE ITAENGA**

Rua 21 de Abril, nº 01, Prédio, Centro, CEP 55.840-000

E-mail: [controleinterno@itaenga.pe.gov.br](mailto:controleinterno@itaenga.pe.gov.br)

Telefone Controladoria: (81) 3653.2168



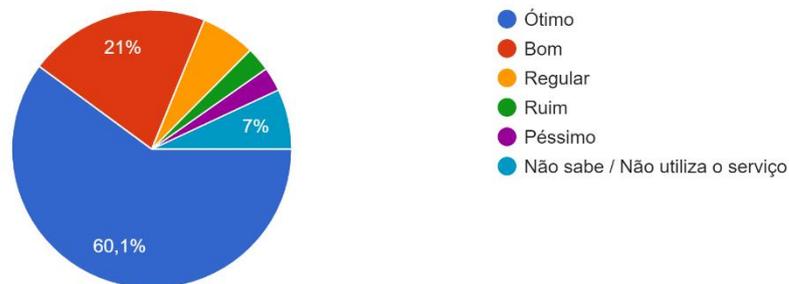
## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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.

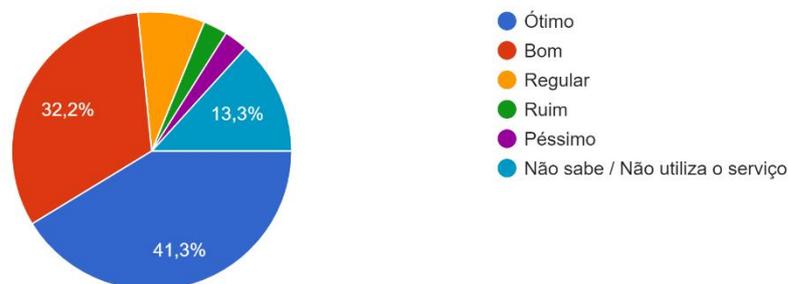
1. Como você avalia o atendimento na Prefeitura Municipal de Lagoa de Itaenga?

143 respostas



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

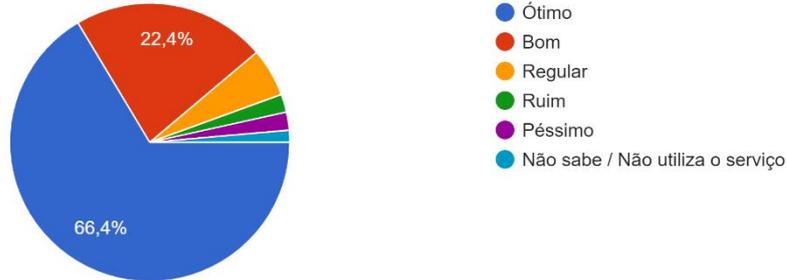
143 respostas





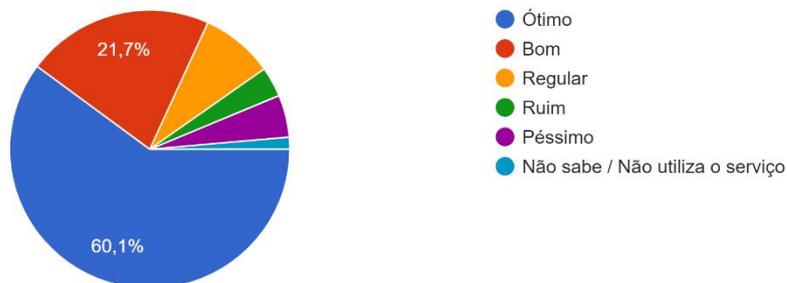
3. Como você avalia o serviço de coleta de lixo em seu bairro/município?

143 respostas



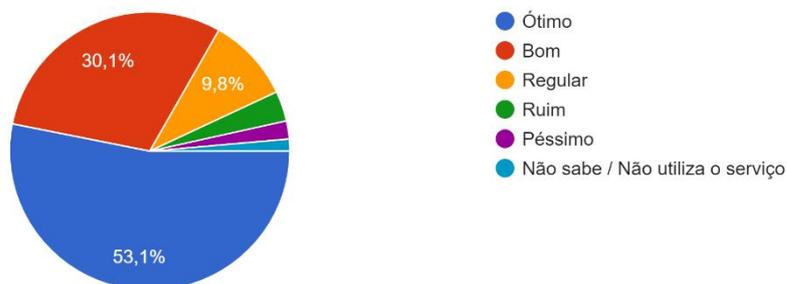
4. Como você avalia o serviço de conservação de limpeza das ruas em seu bairro/município?

143 respostas



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

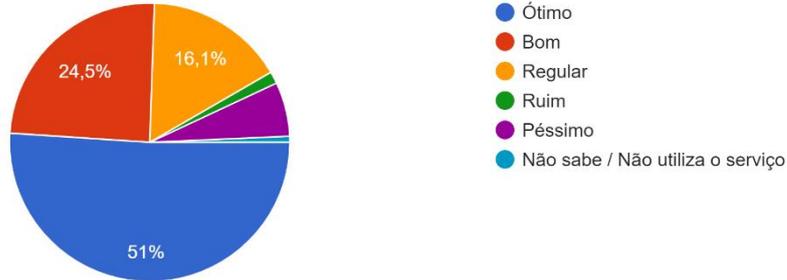
143 respostas





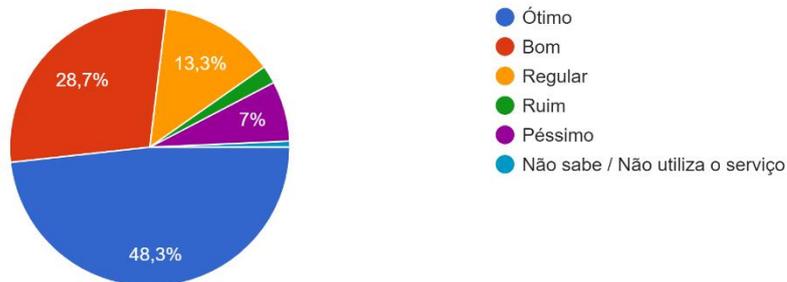
6. Como você avalia o serviço de iluminação pública de seu bairro/município?

143 respostas



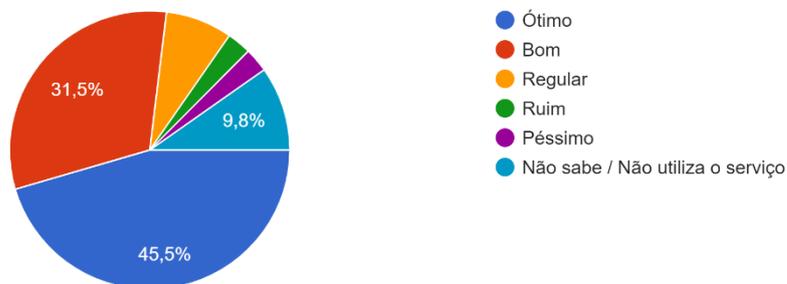
7. Como você avalia a questão de segurança pública em seu bairro/município?

143 respostas



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

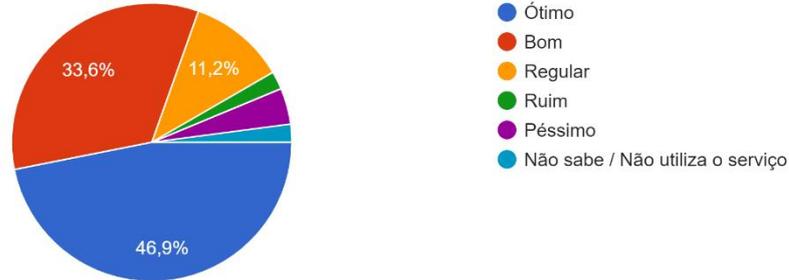
143 respostas





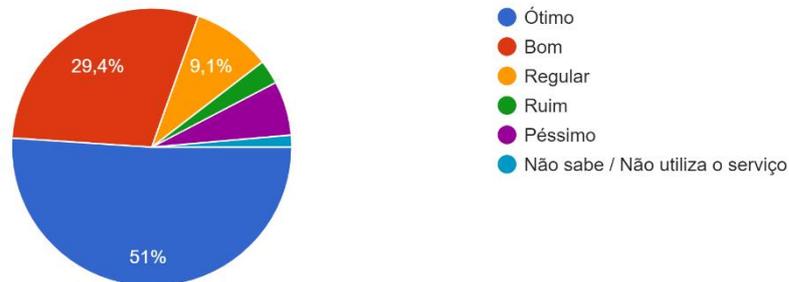
9. Como você avalia o atendimento nas Unidades de Saúde da Família?

143 respostas



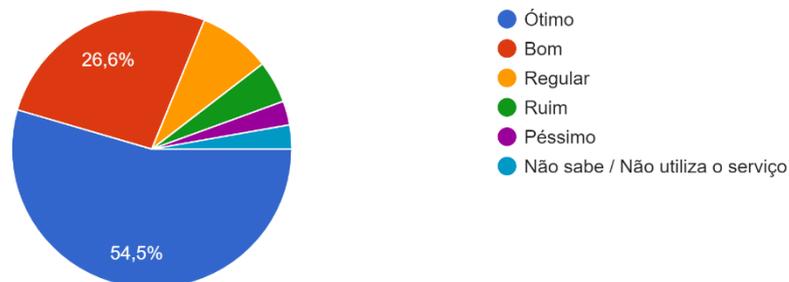
10. Como você avalia o atendimento no Hospital em seu município?

143 respostas



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

143 respostas

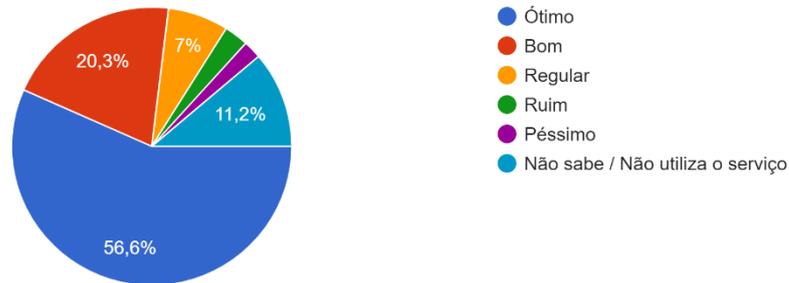




PREFEITURA DE  
**LAGOA DE ITAENGA**

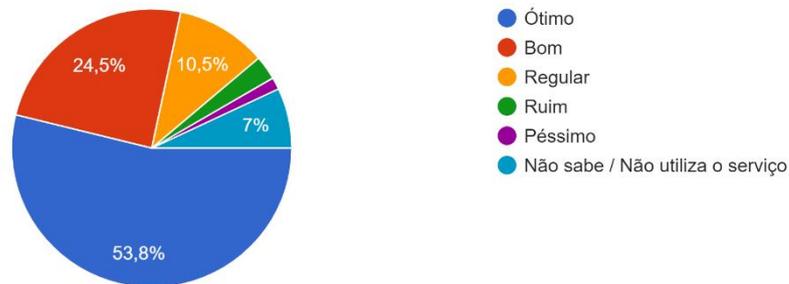
12. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das creches do seu bairro/município?

143 respostas



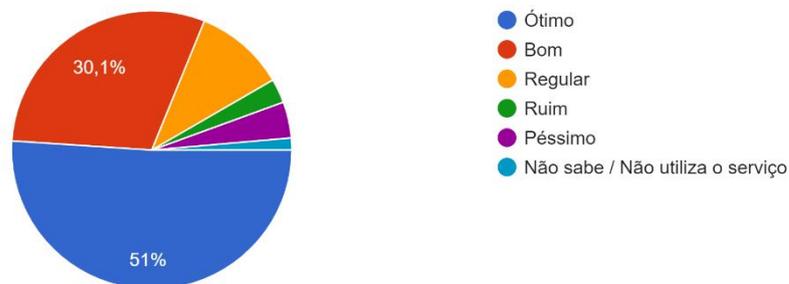
13. Como você avalia as informações contidas no site da prefeitura?

143 respostas



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

143 respostas



**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE LAGOA DE ITAENGA**

Rua 21 de Abril, nº 01, Prédio, Centro, CEP 55.840-000

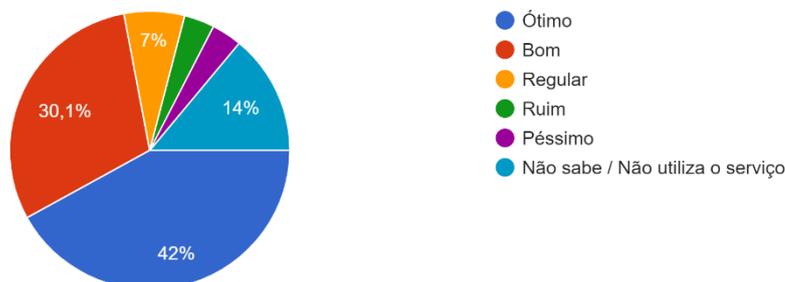
E-mail: [controleinterno@itaenga.pe.gov.br](mailto:controleinterno@itaenga.pe.gov.br)

Telefone Controladoria: (81) 3653.2168



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

143 respostas



### MAIOR INCIDÊNCIA DE INSATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A partir dos dados coletados, foi possível constatar que a “Segurança Pública” obteve o maior índice de insatisfação por parte da população que participou da pesquisa, obtendo uma média de 82,00% das respostas. Em segundo lugar, a “Iluminação Pública” obteve um percentual de 82,70%. E em terceiro lugar, a “Hospital” obteve o percentual de 83,50%. 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	7	Segurança Pública	8,20 / 10	82,00%
2	6	Iluminação Pública	8,27 / 10	82,70%
3	10	Hospital	8,35 / 10	83,50%
4	9	Unidades de Saúde da Família	8,39 / 10	83,90%
5	15	Análise e aprovação de projetos, habite-se	8,41 / 10	84,10%
6	14	Conservação das Ruas	8,45 / 10	84,50%
7	2	Ouvidoria Geral	8,45 / 10	84,50%
8	8	Atendimento no Setor de Tributos	8,53 / 10	85,30%
9	11	Escolas	8,58 / 10	85,80%
10	5	Conservação de praças e canteiros	8,61 / 10	86,10%
11	4	Limpeza das Ruas	8,61 / 10	86,10%
12	13	Site Eletrônico	8,72 / 10	87,20%
13	12	Creches	8,85 / 10	88,50%
14	1	Atendimento na Prefeitura	8,86 / 10	88,60%
15	3	Coleta de lixo	9,02 / 10	90,20%

Por outro lado, é possível notar que, com base nos resultados dispostos, o 1º “Coleta de Lixo”, o atendimento da 2º “Atendimento na Prefeitura” e 3º “Creches” estão com o melhor índice de satisfação, chegando a 90,20%, 88,60% e 88,50%, respectivamente.



PREFEITURA DE  
**LAGOA DE ITAENGA**

## **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 municipal adotou medidas para viabilizar a melhoria contínua da qualidade da prestação de serviços ao cidadão. Foram 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.

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE LAGOA DE ITAENGA**

Rua 21 de Abril, nº 01, Prédio, Centro, CEP 55.840-000

E-mail: [controleinterno@itaenga.pe.gov.br](mailto:controleinterno@itaenga.pe.gov.br)

Telefone Controladoria: (81) 3653.2168