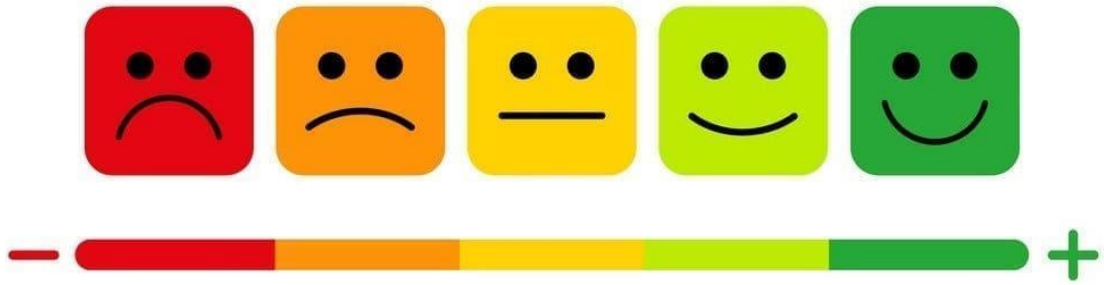


RESULTADO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2025

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 SIRINHAÉM
Sirinhaém, 16 de Maio de 2025

PREFEITO(A)

Manoel Soares de Souza Filho

CONTROLADOR-GERAL DO MUNICÍPIO

Vinícios Alexandrino

OUVIDORIA GERAL DO PODER EXECUTIVO

Amaro Oliveira da Silva Junior

SUMÁRIO

1. OBJETIVO **3**
2. PERÍODO DE CAMPO **3**
3. NÚMERO DE ENTREVISTAS **4**
4. COLETA DOS DADOS **4**
4.1. Demonstração do Pop-up disponível no Sítio Eletrônico 4
4.2. Dos Gráficos 5
5. RESULTADOS OBTIDOS **6**
5.1. Informe o seu gênero 7
5.2. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal? 8
5.3. Como você avalia o serviço de coleta de lixo em seu bairro/município? 9
5.4. Como você avalia o serviço de conservação de limpeza das ruas em seu bairro/município? 10
5.5. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município? 11
5.6. Como você avalia o serviço de iluminação pública de seu bairro/município? 12
5.7. Como você avalia a questão de segurança pública em seu bairro/município? 13
5.8. Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)? 14
5.9. Como você avalia o atendimento nas Unidades de Saúde da Família? 15
5.10. Como você avalia o atendimento no Hospital em seu município? 16
5.11. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas do seu bairro/município? 17
5.12. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das creches do seu bairro/município? 18
5.13. Como você avalia as informações contidas no site da prefeitura? 19
5.14. Como você avalia a situação da conservação das ruas do seu bairro/município? 20
5.16. Como você avalia o atendimento referente a análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção do seu município? 21
6. PUBLICIDADE **22**
7. MEDIDAS ADOTADAS PARA O APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS **22**

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA

1. OBJETIVO

Foi realizada uma pesquisa de satisfação com abordagem quantitativa, com o objetivo de aferir a percepção dos cidadãos quanto à qualidade e à efetividade dos serviços públicos ofertados. A investigação teve caráter avaliativo, buscando identificar aspectos positivos e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços. Os dados foram obtidos por meio de instrumento estruturado de coleta, cujos resultados foram analisados de forma estatística e interpretados exclusivamente para subsidiar a elaboração do presente relatório. Ressalta-se que todas as informações coletadas foram utilizadas de forma ética, restrita à finalidade da pesquisa, resguardando a confidencialidade dos respondentes e em conformidade com as diretrizes de uso responsável de dados.

As informações consolidadas neste relatório foram produzidas em conformidade com os dispositivos legais vigentes, em especial o artigo 23 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece a obrigatoriedade de avaliação contínua dos serviços públicos sob a perspectiva do usuário, por meio da realização de pesquisas de satisfação com periodicidade mínima anual. Adicionalmente, observa-se o atendimento integral aos parâmetros definidos pela Resolução TC nº 158/2021, do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, a qual regulamenta diretrizes e procedimentos para a avaliação da qualidade dos serviços públicos, com ênfase na transparência, na escuta ativa da população e na efetividade das ações públicas. O presente relatório, portanto, cumpre a função instrumental de monitoramento e controle social, alinhado às boas práticas de gestão pública orientada por evidências e pela valorização da experiência do cidadão.

2. PERÍODO DE CAMPO

A etapa de coleta de dados foi executada no período compreendido entre os dias **10 de março e 19 de maio de 2025**. Durante esse intervalo, foram aplicados os instrumentos de pesquisa junto aos usuários dos serviços públicos, garantindo a representatividade temporal necessária para assegurar a confiabilidade e a validade dos resultados obtidos.

3. NÚMERO DE ENTREVISTAS

A coleta de dados incluiu a realização de **59** entrevistas.

4. COLETA DOS DADOS

- A presente pesquisa adotou a metodologia do tipo *survey*, caracterizada pela aplicação sistemática de questionários estruturados e padronizados a uma amostra representativa do público-alvo. Essa abordagem é amplamente utilizada em estudos quantitativos com o objetivo de coletar dados primários de forma direta, permitindo mensurar percepções, opiniões e níveis de satisfação dos respondentes em relação aos serviços públicos avaliados. A utilização dessa técnica possibilita a generalização dos resultados para o universo de interesse. Além disso, a padronização das perguntas assegura comparabilidade e consistência na análise dos dados coletados.

- Os participantes da pesquisa foram convidados a responder o formulário por meio de uma abordagem digital, realizada diretamente no sítio eletrônico oficial do município, acessível em http://sirinhaem.pe.gov.br. A divulgação ocorreu por intermédio de um recurso de pop-up exibido na página inicial, com um banner interativo que direcionava os cidadãos ao instrumento de coleta de dados. Para participar, os usuários apenas precisavam clicar no banner e preencher o questionário eletrônico, composto por perguntas estruturadas voltadas à avaliação dos serviços públicos prestados.

4.1. Demonstração do Pop-up disponível no Sítio Eletrônico

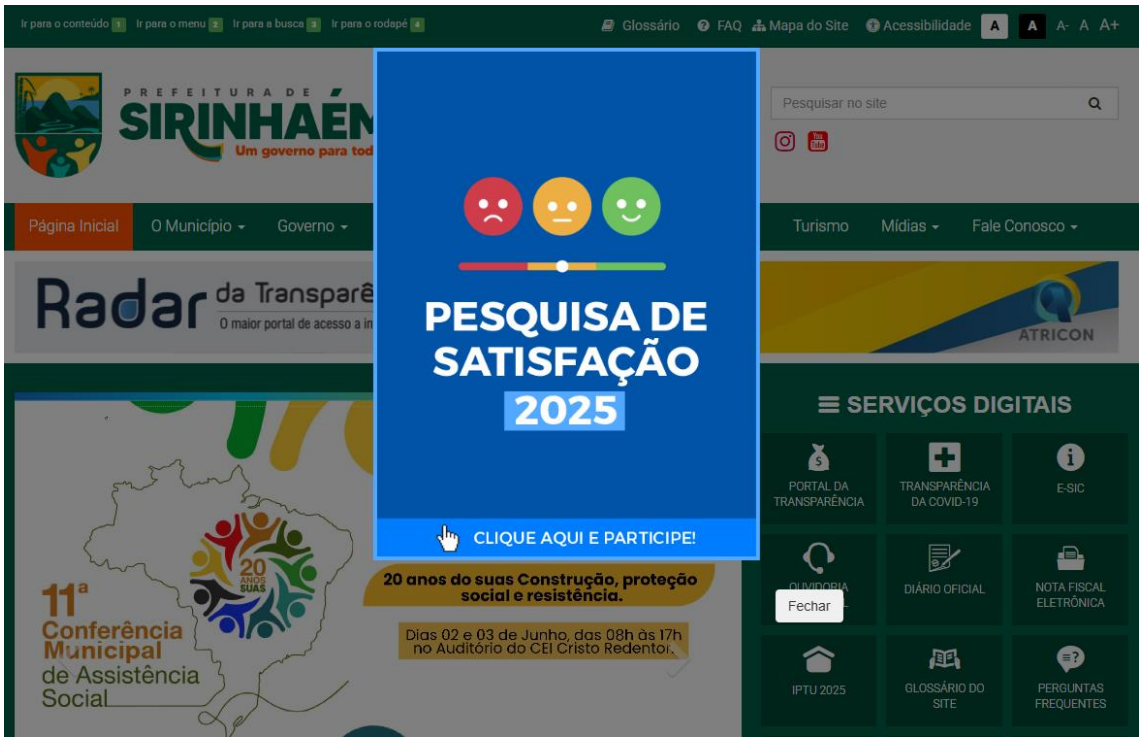


Figura 01. Divulgação da Pesquisa de Satisfação de 2025 no sítio eletrônico.

4.2. Dos Gráficos

Os gráficos apresentados neste relatório foram elaborados com base nos dados obtidos por meio do instrumento de coleta estruturado, disponibilizado na plataforma Google Forms.

O formulário eletrônico esteve acessível ao público por meio do seguinte endereço: https://forms.gle/XAvcUnMpDw6Lb6fz6, e permaneceu ativo durante todo o período de aplicação da pesquisa. As respostas foram automaticamente consolidadas em banco de dados, permitindo o tratamento estatístico e a geração de representações gráficas que sintetizam os principais achados da investigação. A utilização dessa ferramenta digital proporcionou maior agilidade no processamento das informações, bem como maior alcance e acessibilidade aos cidadãos respondentes.

Figura 02. Apresentação do Instrumento de Coleta do Google Forms.

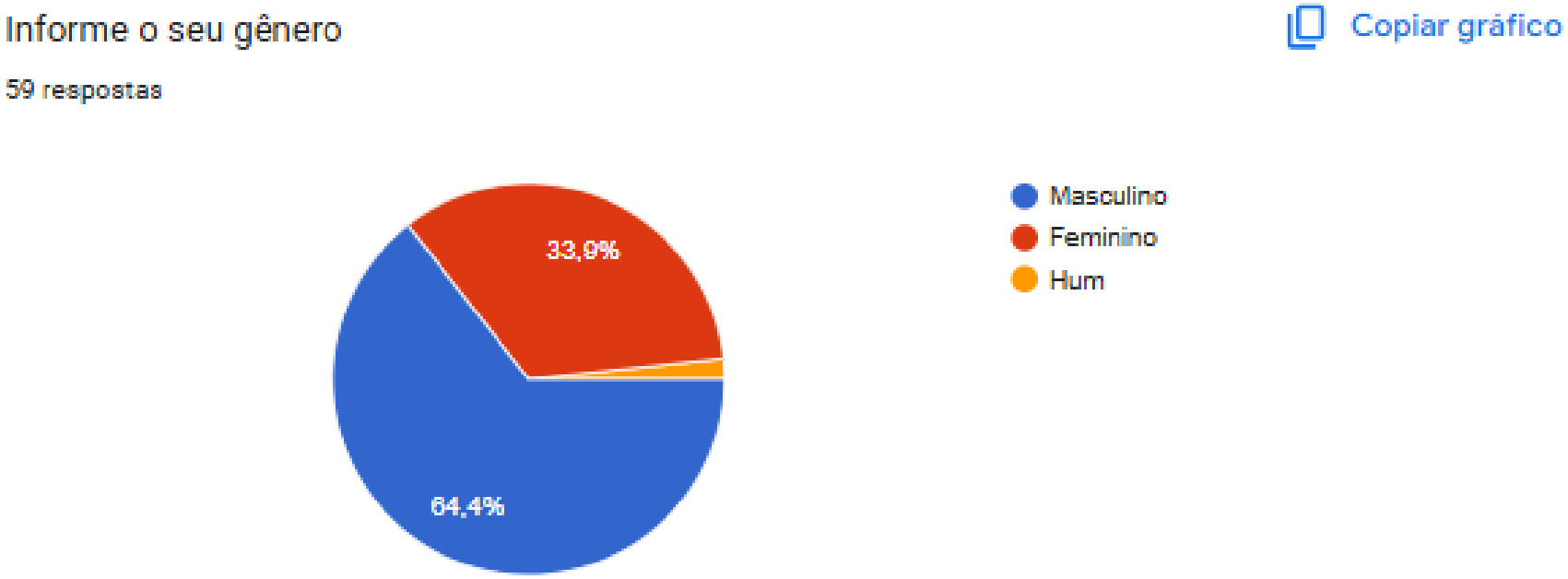
5. RESULTADOS OBTIDOS

Esta seção apresenta a análise dos dados coletados por meio da pesquisa de satisfação aplicada junto aos cidadãos usuários dos serviços públicos municipais. Os resultados foram organizados em gráficos, de forma a facilitar a compreensão e permitir uma visualização clara e objetiva dos principais indicadores aferidos.

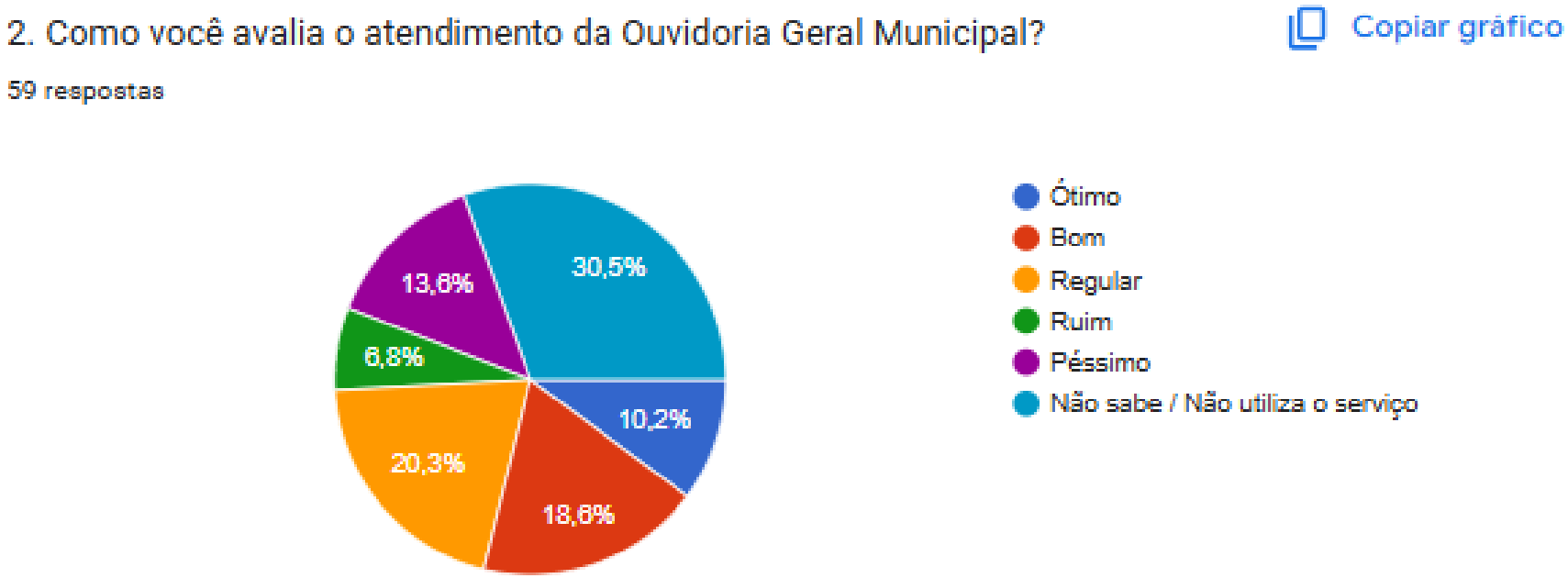
As informações aqui dispostas refletem a percepção da população sobre diversos aspectos da qualidade dos serviços prestados, tais como: atendimento, coleta de lixo, limpeza urbana, conservação de praças, iluminação pública, segurança pública, saúde, educação, serviços eletrônicos, infraestrutura e serviços tributários, assegurando a participação dos cidadãos no processo de participação no setor público.

Além de evidenciar os níveis de satisfação, os resultados permitem identificar áreas com desempenho satisfatório, bem como pontos críticos que demandam ações de melhoria por parte da administração pública. A apresentação dos dados segue uma estrutura temática, agrupando as variáveis por eixo de análise, o que contribui para uma leitura mais sistemática e estratégica dos achados.

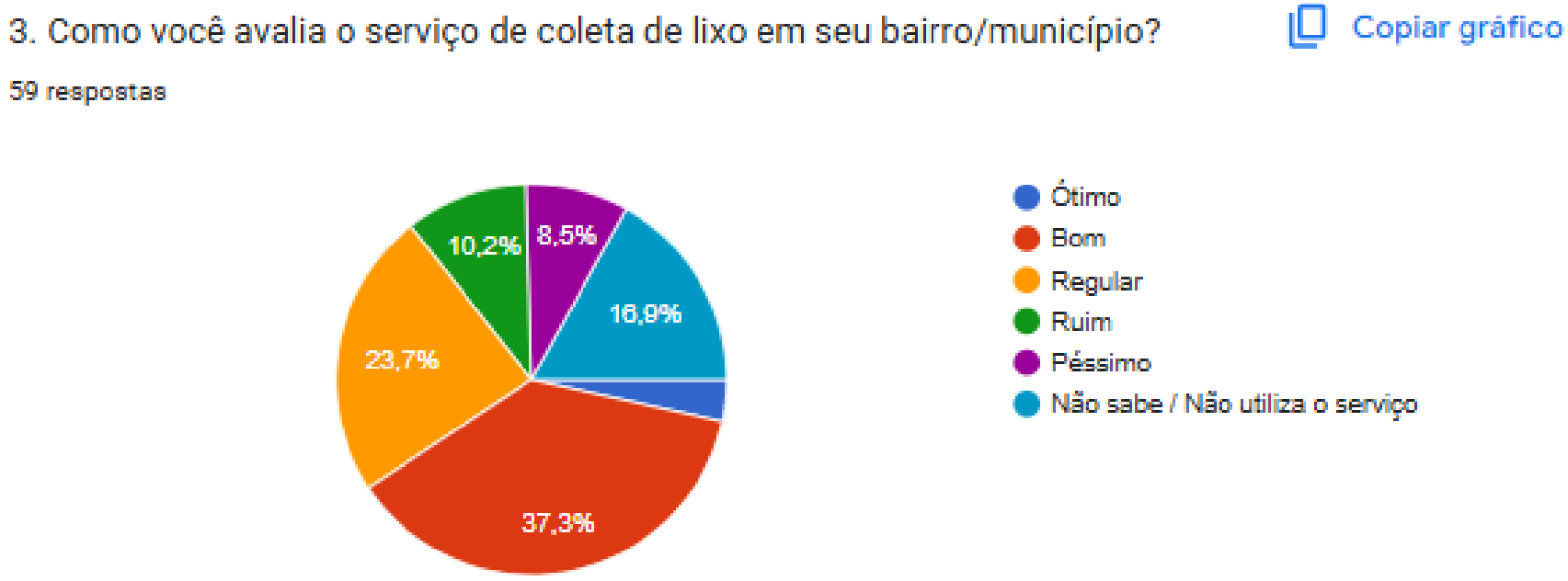
5.1. Informe o seu gênero



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



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

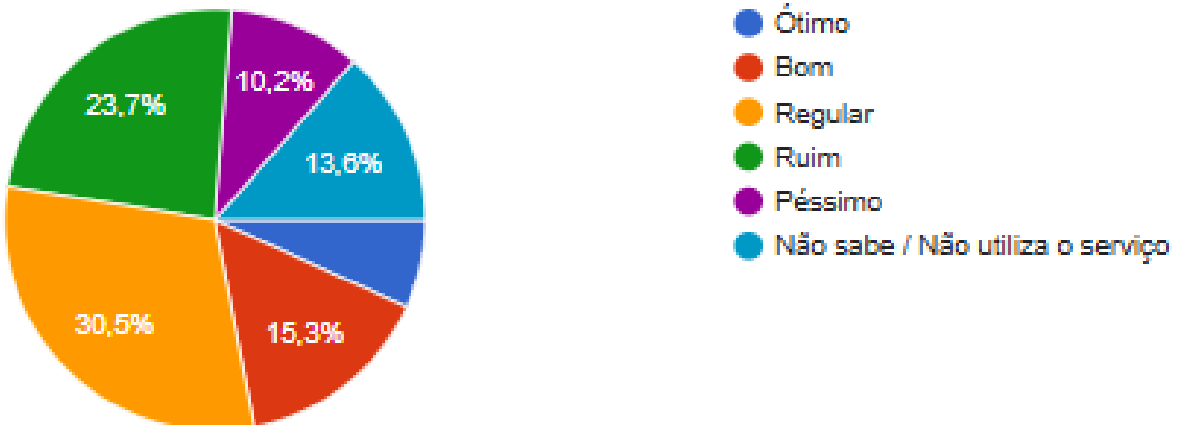


5.4. Como você avalia o serviço de conservação de limpeza das ruas em seu bairro/município?

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

Copiar gráfico

59 respostas

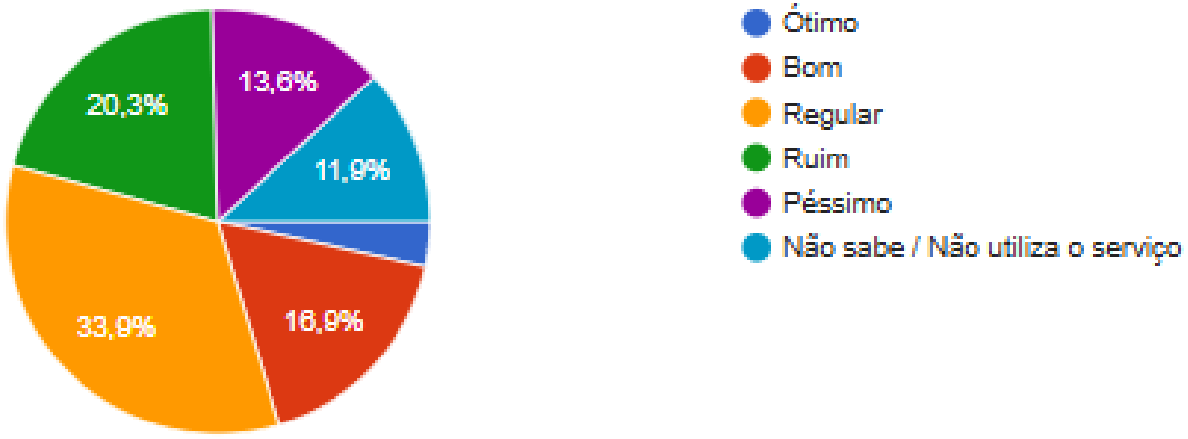


5.5. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?

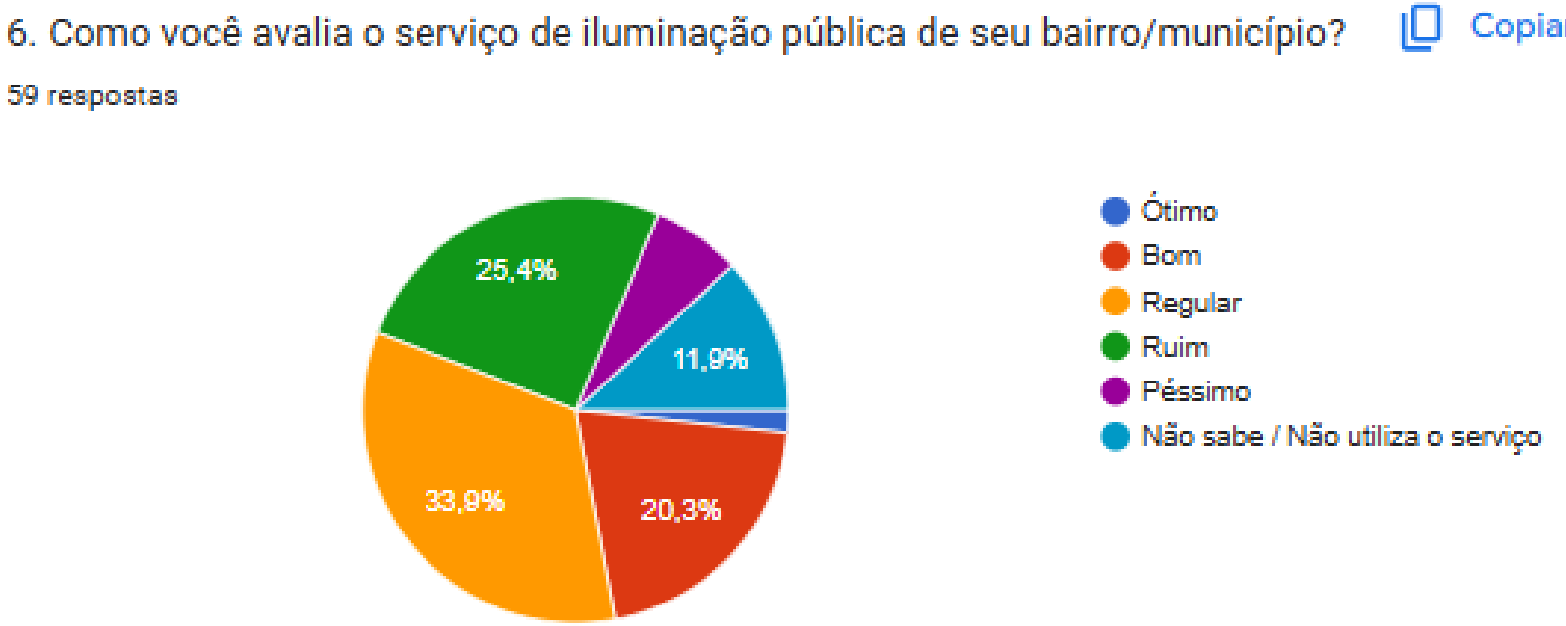
5. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?

Copiar gráfico

59 respostas



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

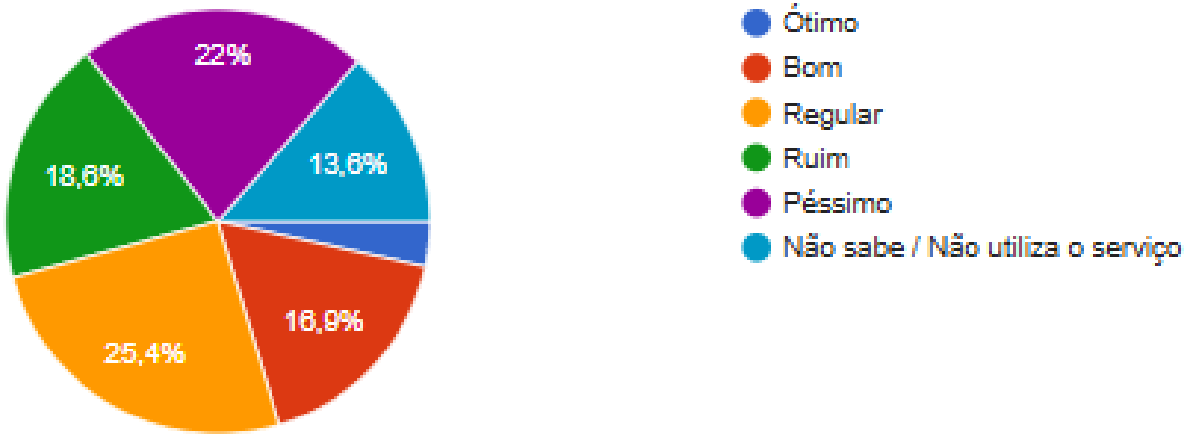


5.7. Como você avalia a questão de segurança pública em seu bairro/município?

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

59 respostas

Copiar gráfico

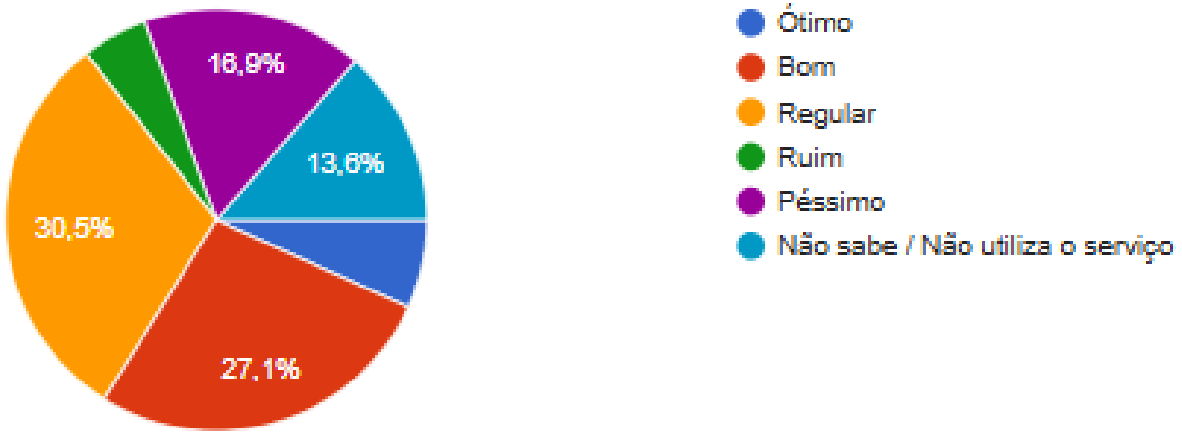


5.8. Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?

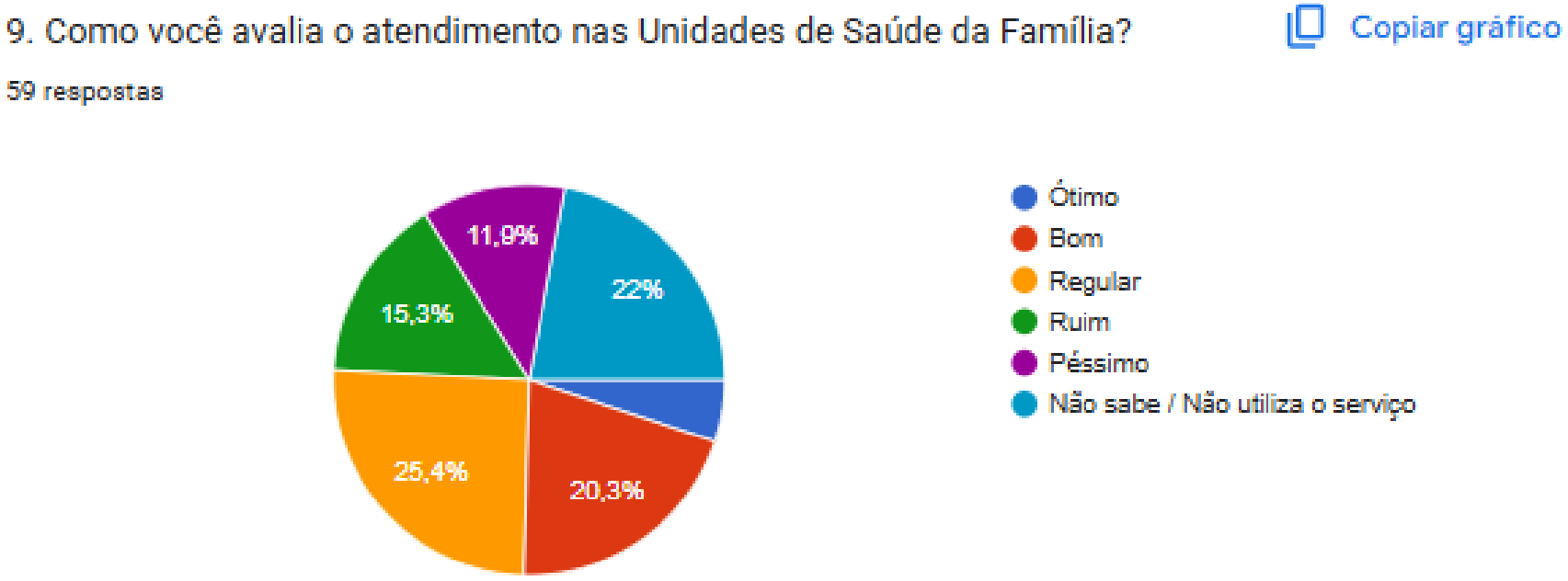
8. Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?

Copiar gráfico

59 respostas



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

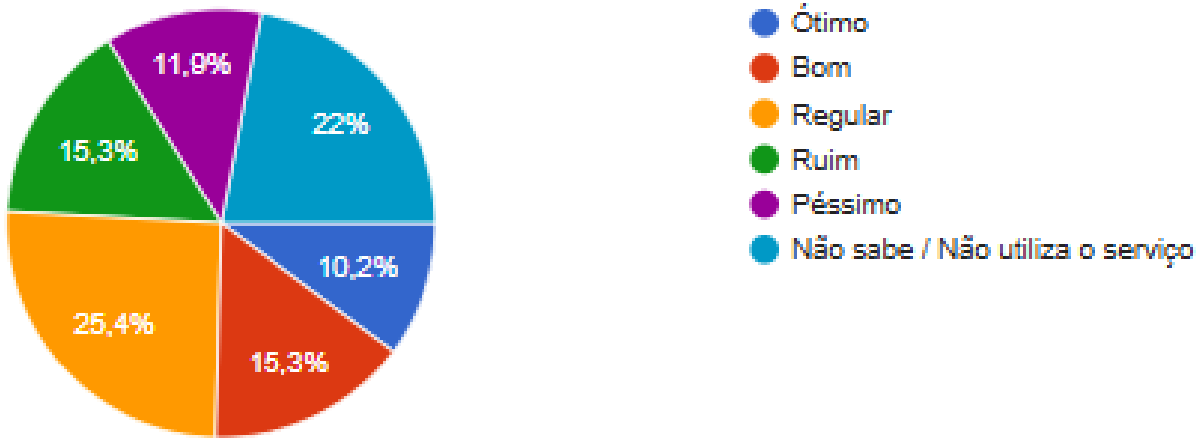


5.10. Como você avalia o atendimento no Hospital em seu município?

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

Copiar gráfico

59 respostas

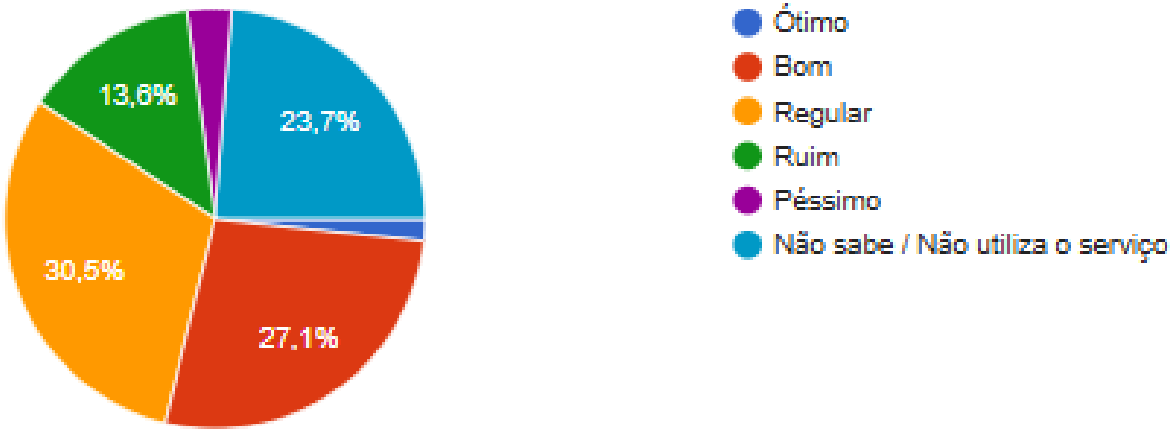


5.11. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas do seu bairro/município?

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

Copiar gráfico

59 respostas

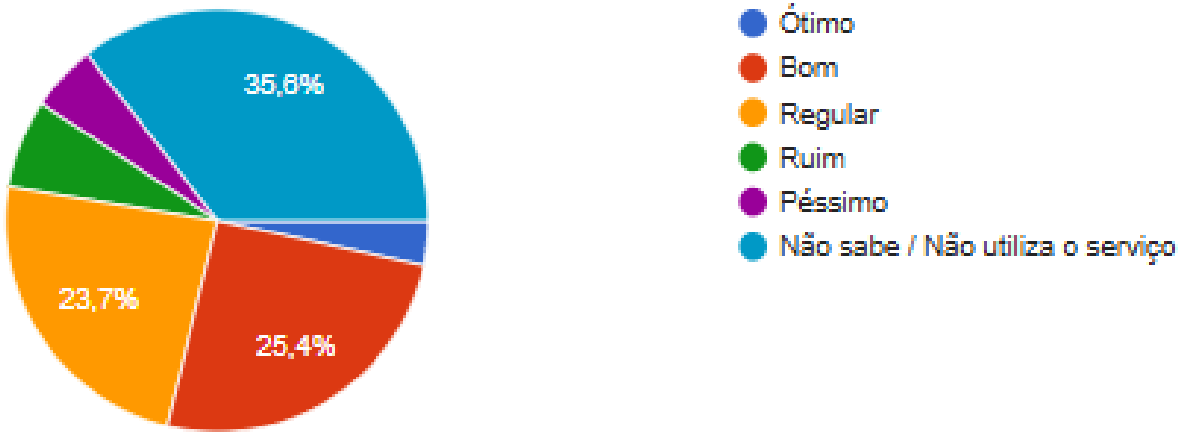


5.12. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das creches do seu bairro/município?

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

Copiar gráfico

59 respostas

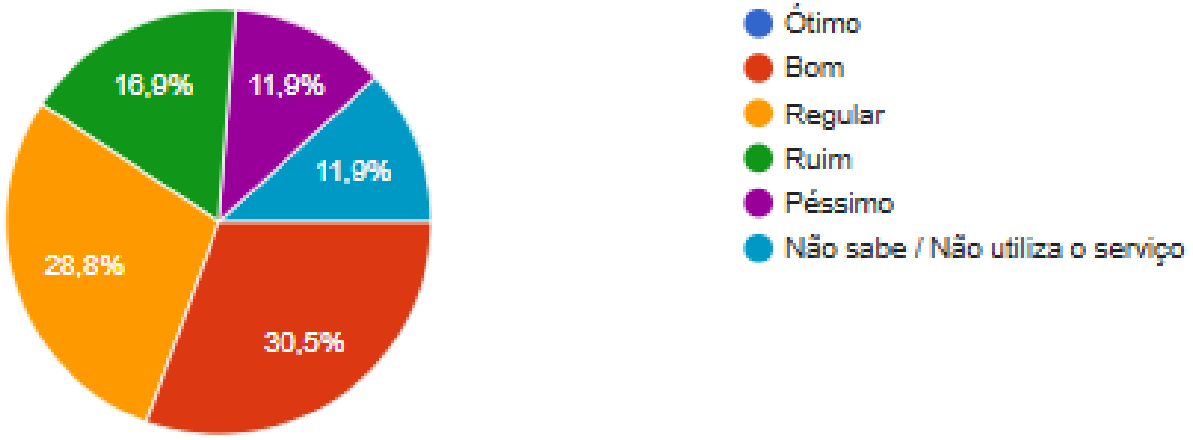


5.13. Como você avalia as informações contidas no site da prefeitura?

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

Copiar gráfico

59 respostas

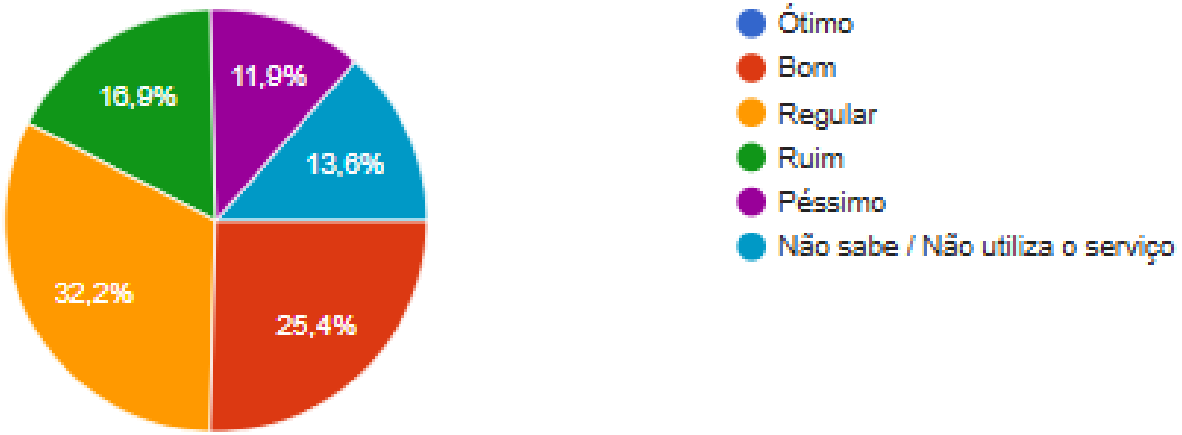


5.14. Como você avalia a situação da conservação das ruas do seu bairro/município?

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

Copiar gráfico

59 respostas

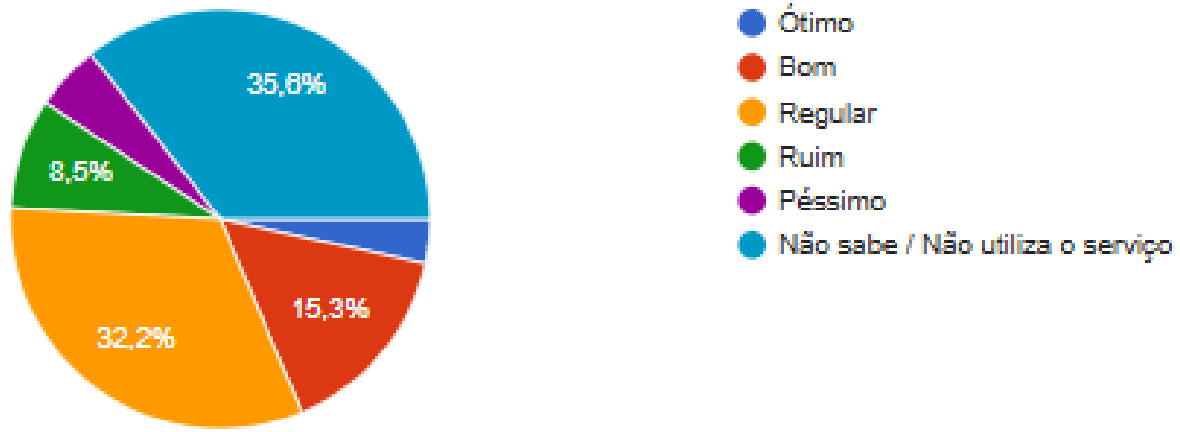


5.16. Como você avalia o atendimento referente a análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção do seu município?

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

Copiar gráfico

59 respostas



6. PUBLICIDADE

Os dados coletados por meio da presente pesquisa serão disponibilizados de forma integral no sítio eletrônico oficial do município, bem como no respectivo Portal da Transparência, assegurando o livre acesso às informações pela sociedade. A divulgação pública dos resultados, por meio de apresentação estatística clara e acessível, atende ao disposto no §1º, inciso V, do artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017, que determina a obrigatoriedade de tornar públicos os dados decorrentes da avaliação da satisfação dos usuários dos serviços públicos. Essa medida reforça o compromisso com a transparência ativa, a *accountability* governamental e o estímulo à participação cidadã no monitoramento da qualidade dos serviços prestados.

7. MEDIDAS ADOTADAS PARA O APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS

Com base nos dados obtidos por meio da pesquisa de satisfação, a gestão da Prefeitura Municipal implementou um conjunto de ações estratégicas voltadas à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Tais medidas visam atender aos princípios da eficiência, da transparência e da participação social, conforme preconizados pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

a) Reuniões Técnicas Internas

Foram promovidas reuniões com servidores e colaboradores, com o objetivo de apresentar os resultados da pesquisa, discutir os pontos críticos identificados e elaborar conjuntamente formas para qualificar os processos internos. As reuniões também serviram como espaço de escuta ativa e valorização das equipes, fortalecendo o comprometimento institucional com a melhoria da prestação dos serviços.

b) Articulação com Fornecedores e Prestadores de Serviço

Buscou-se também realizar reuniões com fornecedores externos e parceiros responsáveis por serviços contratados — tanto de natureza presencial quanto digital — para alinhar expectativas, revisar fluxos de atendimento e

garantir o cumprimento de padrões de qualidade exigidos. Essa articulação busca reforçar a responsabilidade na execução dos serviços públicos ofertados à população.

c) Compromisso com a Melhoria Contínua

As ações adotadas integram uma agenda permanente de qualificação institucional, fundamentada nos resultados da avaliação dos usuários. Ao incorporar a escuta da população como insumo estratégico para a gestão, a Prefeitura Municipal fortalece os mecanismos de controle social, aperfeiçoa seus canais de atendimento e amplia a capacidade de resposta às demandas cidadãs.

d) Fomento à Participação Cívica e Legitimidade Institucional

Ao adotar medidas corretivas e preventivas com base em dados empíricos, a Prefeitura Municipal contribui para o fortalecimento da participação democrática e da confiança pública nas instituições representativas. Esse processo de aprimoramento contínuo reforça a legitimidade das ações do Poder Executivo e estimula uma cultura organizacional voltada à transparência, à escuta e à responsabilidade com o interesse público.