



# RESULTADO GERAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2023/2024



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.

**PALÁCIO MUNICIPAL DR. ANTÔNIO LINS DE FIGUEIRÊDO**

Rua Dr. Nestor Varejão, 51. Centro | Altinho - PE | CEP 55.490-000 CNPJ: 10.091.502/0001-29

Fones: 81 3739-1118 site: [www.altinho.pe.gov.br](http://www.altinho.pe.gov.br) | e-mail: [altinho@altinho.pe.gov.br](mailto:altinho@altinho.pe.gov.br)



**PREFEITO MUNICIPAL**  
ORLANDO JOSÉ DA SILVA

**SECRETÁRIO DE GOVERNO, ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO E ASSUNTOS**  
**INSTITUCIONAIS**

DOUGLAS CÉSAR PESSOA DA SILVA

**CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO**  
PEDRONILSON CELESTINO ALMEIDA DUARTE

**OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
NIVALDA DAMASCENO TORRES



**ALTINHO – PE**  
**ABRIL/2024**

## 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 **17 de abril 2023 a 17 de abril de 2024**.

### NÚMERO DE ENTREVISTAS

Foram realizadas **51** entrevistas.

### COLETA DOS DADOS

Os participantes da entrevista foram abordados para responder o formulário no sítio eletrônico do município, disponível em <http://altinho.pe.gov.br>. Para participar da pesquisa, os cidadãos bastavam clicar no banner disponível e responder as perguntas disponíveis no formulário.



The screenshot displays a grid of service banners on the Altinho municipal website. The banners include: COVID-19 CORONAVIRUS INFORMAÇÕES; LICITAÇÃO; PORTAL DA TRANSPARÊNCIA; Pesquisa de Satisfação (Para melhor entender sua demanda e aprimorar cada vez mais os serviços prestados); SEGURANÇA CIDADÃ Todos Pela Paz (O Papel do Município na Segurança Pública); Lei Paulo Gustavo (Juntos para a cultura resistir); Lei de Emergência Cultural Aldir Blanc na cidade de Altinho-PE; Radar da Transparência Pública (O maior portal de acesso a informações públicas do Brasil); and a VÍDEOS section with a play button icon and a link to 'VER TODOS OS VÍDEOS'. Below the video section, there are two video thumbnails and a green button labeled 'OUVIDORIA DO GOVERNO MUNICIPAL' with the text 'REGISTRE AQUI SUA DEMANDA'.



## Pesquisa de Satisfação

 RESULTADO PARCIAL

Passo 1 de 3

### 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!

**Seguinte**

## Pesquisa de Satisfação

 RESULTADO PARCIAL

Passo 2 de 3

1. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral do Município? \*

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

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

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

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

- Ótimo
- Bom
- Regular

**PALÁCIO MUNICIPAL DR. ANTÔNIO LINS DE FIGUEIRÊDO**

Rua Dr. Nestor Varejão, 51. Centro | Altinho - PE | CEP 55.490-000 CNPJ: 10.091.502/0001-29

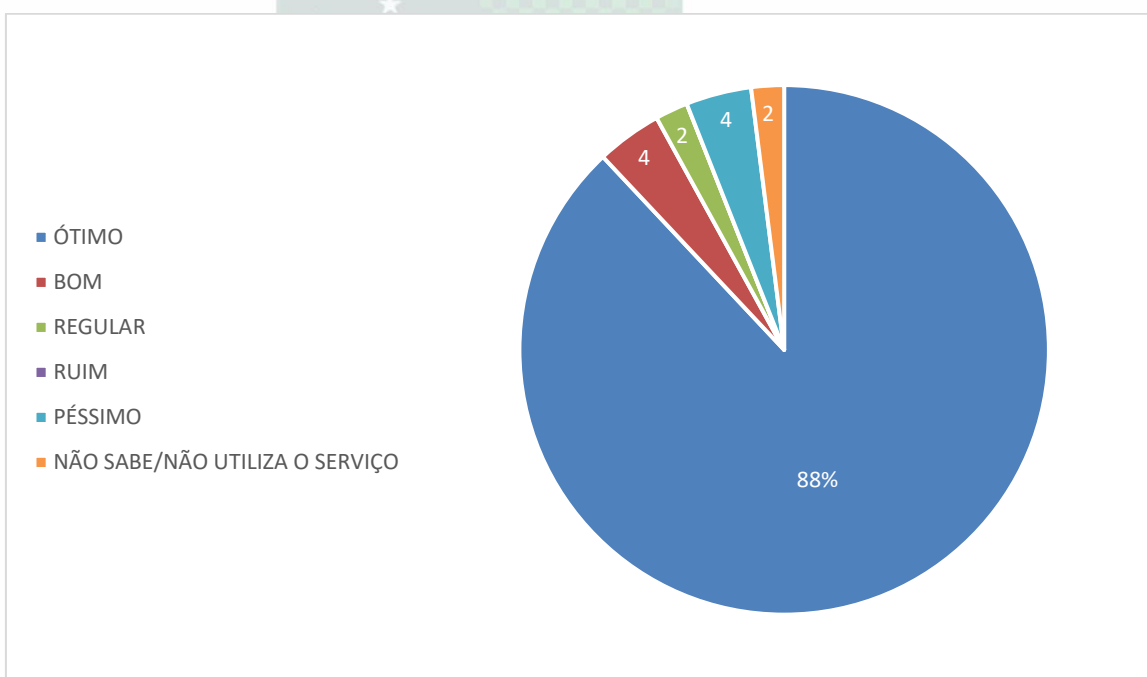
Fones: 81 3739-1118 site: [www.altinho.pe.gov.br](http://www.altinho.pe.gov.br) | e-mail: [altinho@altinho.pe.gov.br](mailto:altinho@altinho.pe.gov.br)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

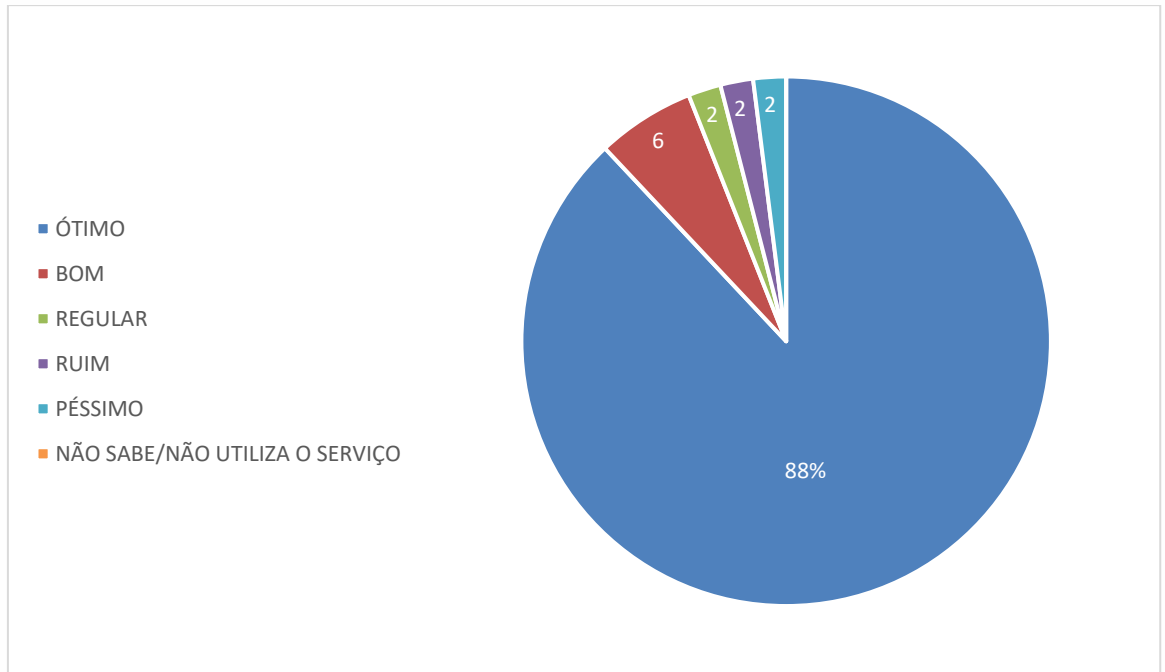
Os resultados da pesquisa de satisfação são apresentados através de gráficos estatísticos. Os gráficos disponíveis adotam a seguinte legenda:

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

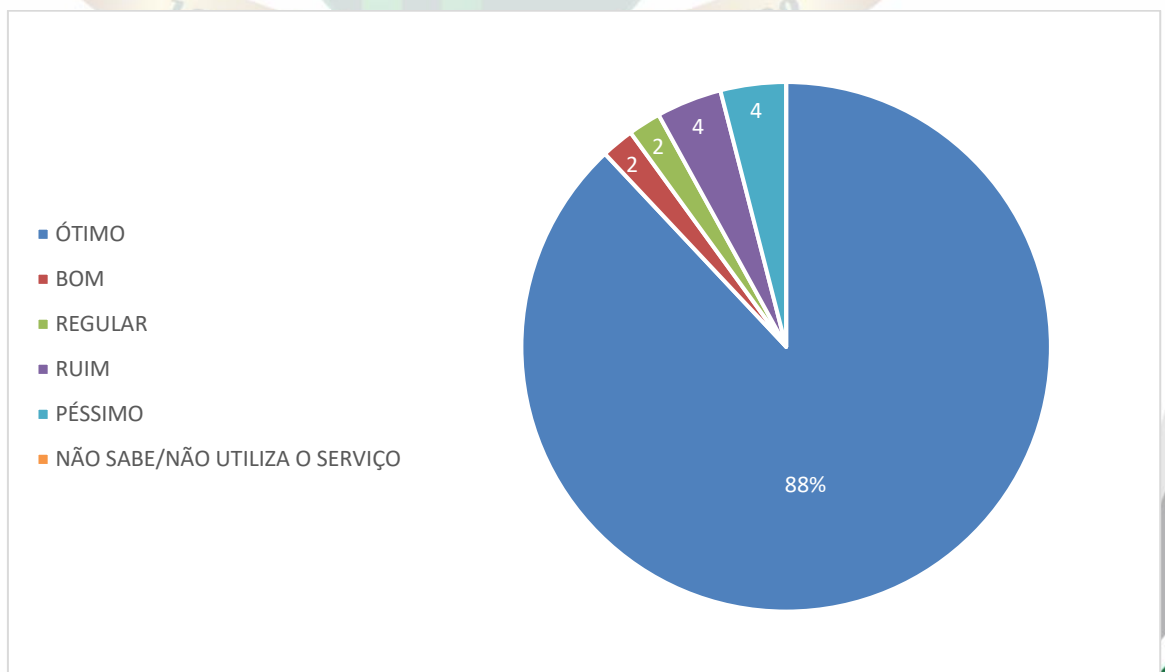
### 1. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral do Município?



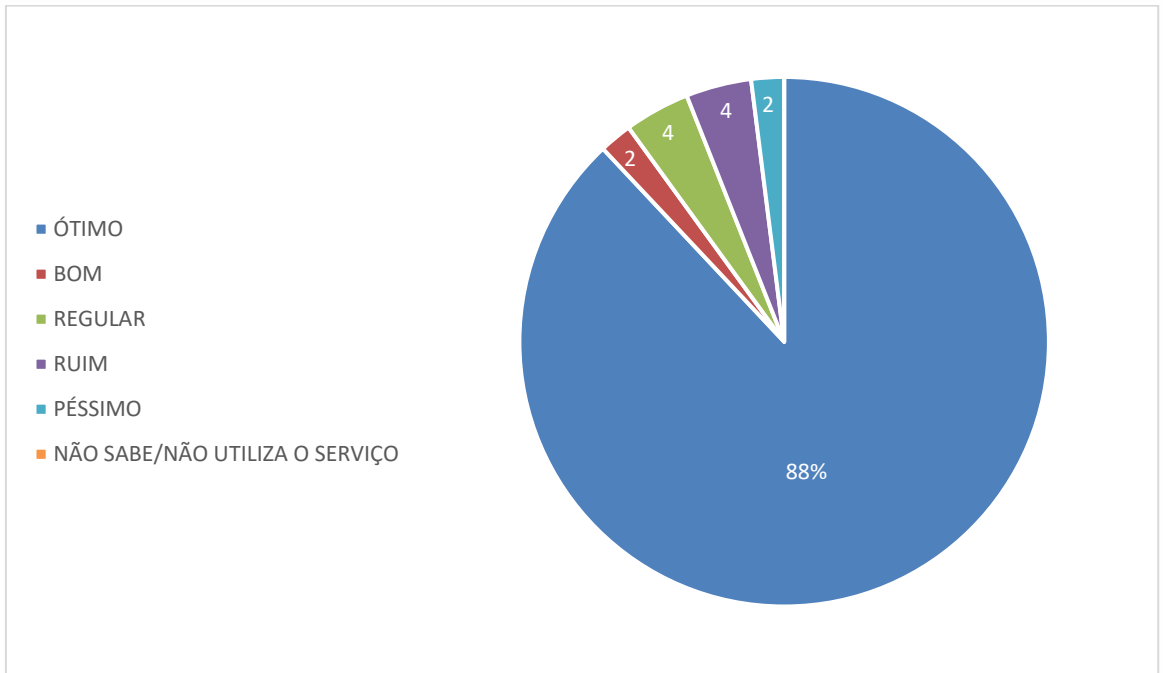
## 2. Como você avalia o serviço de coleta de lixo em seu bairro/município?



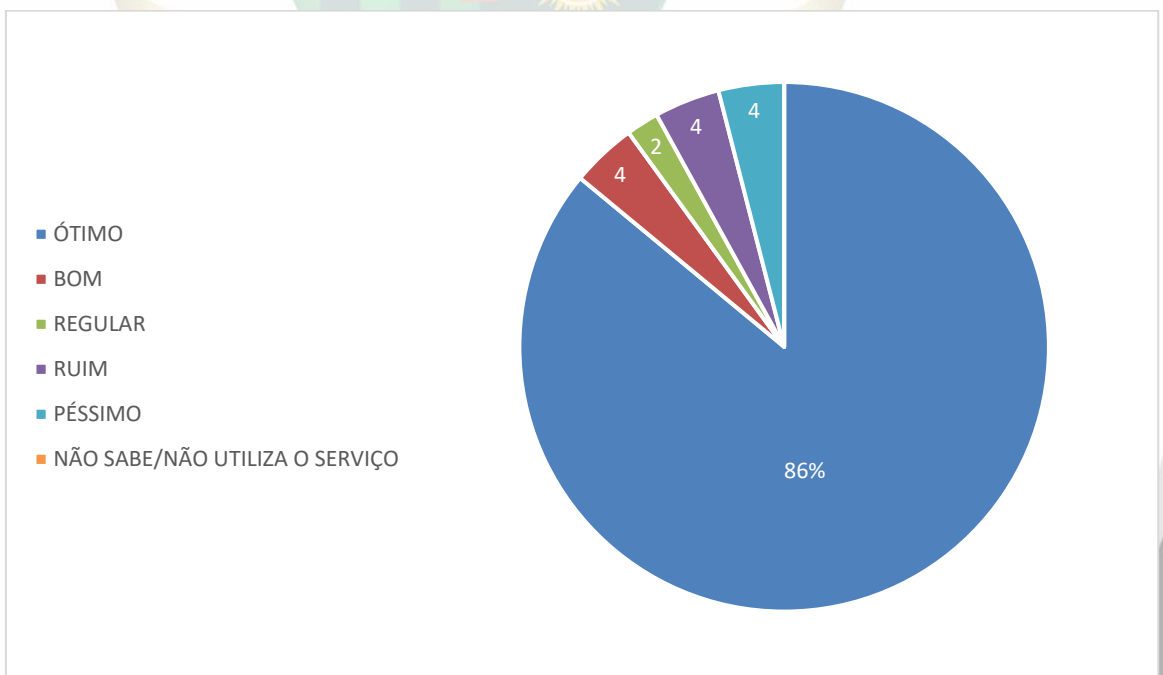
## 3. Como você avalia o serviço de conservação de limpeza das ruas em seu bairro/município?



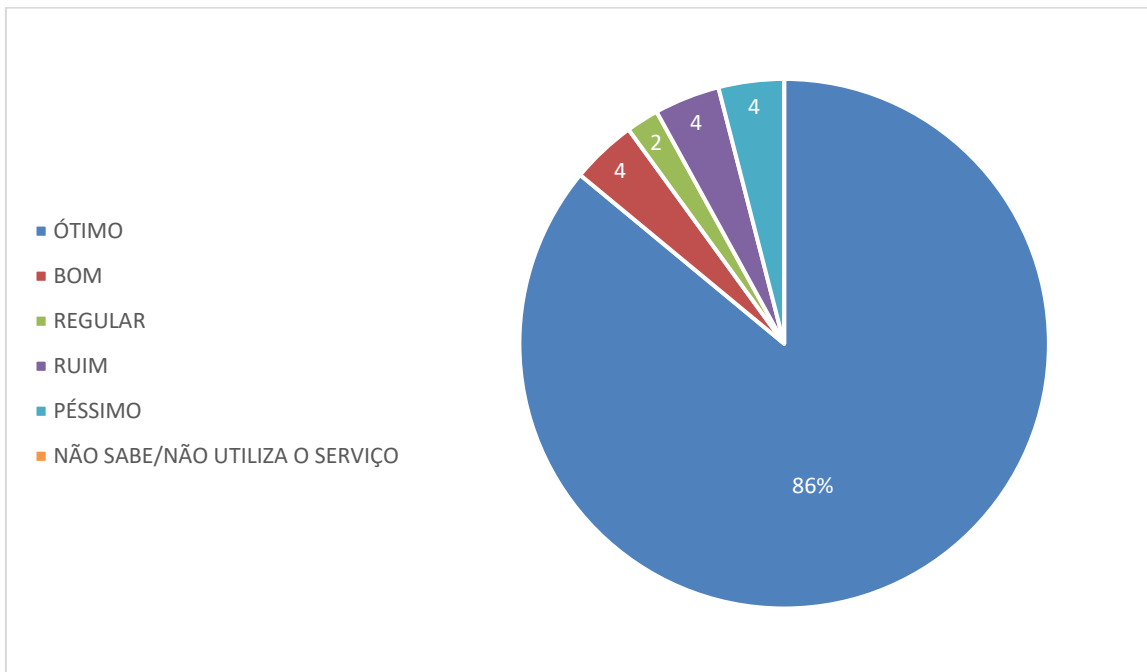
#### 4. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?



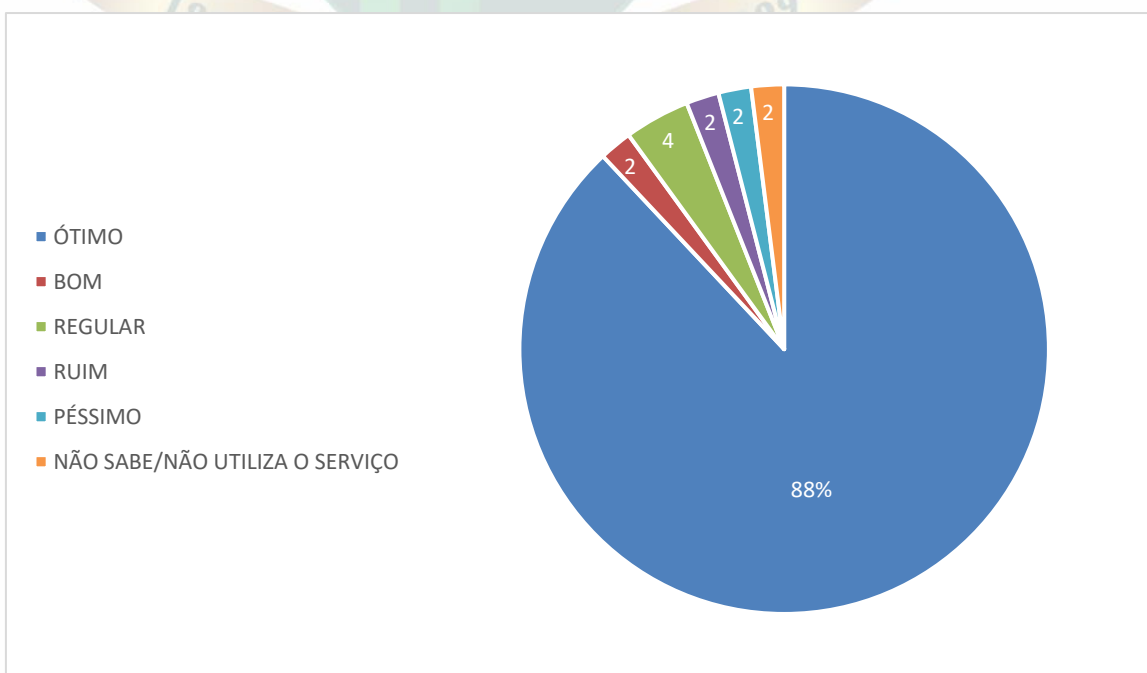
#### 5. Como você avalia o serviço de iluminação pública de seu bairro/município?



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

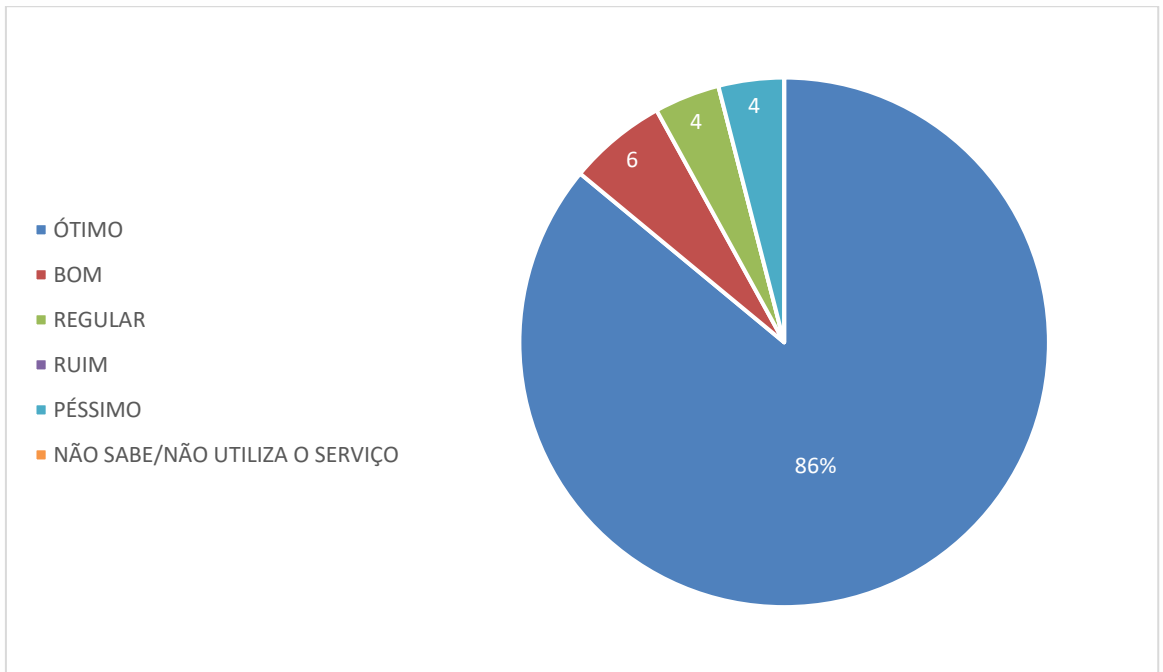


## 7. Como você avalia o atendimento no Departamento de Tributação do município (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?

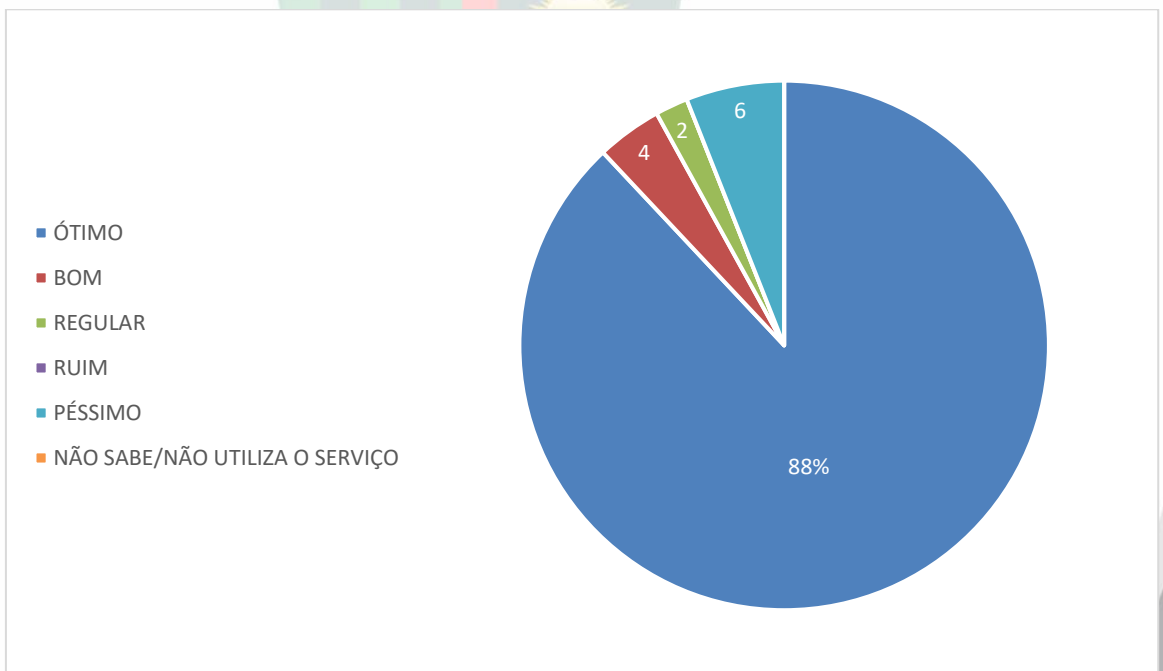




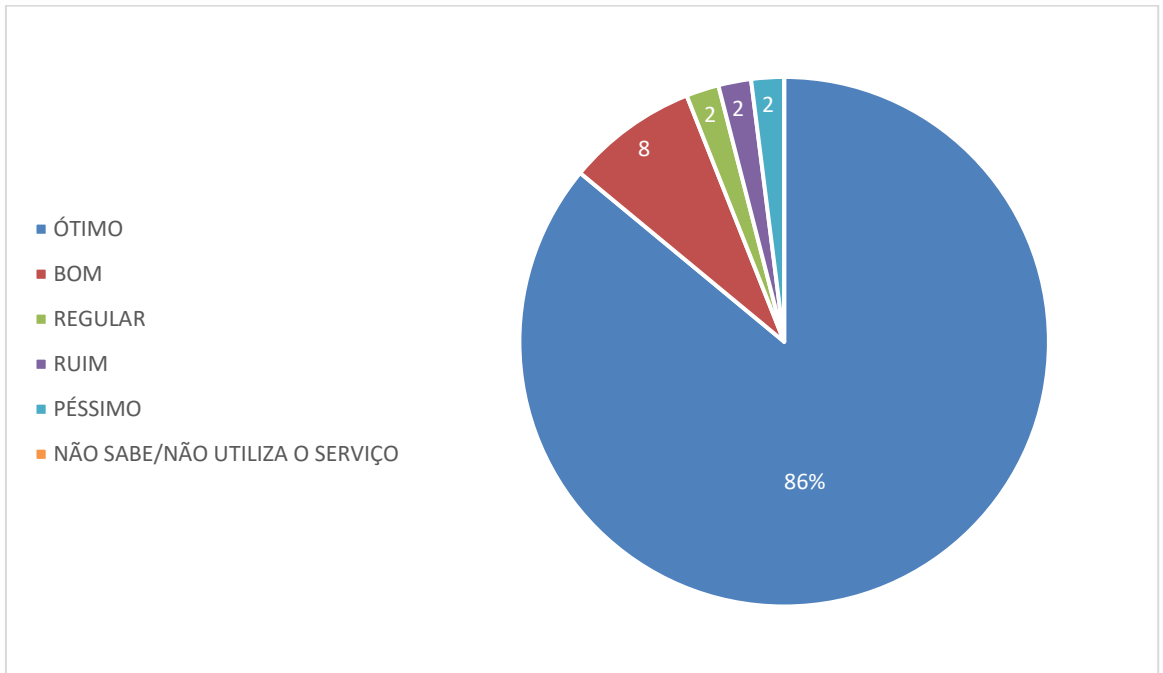
## 8. Como você avalia o atendimento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS)?



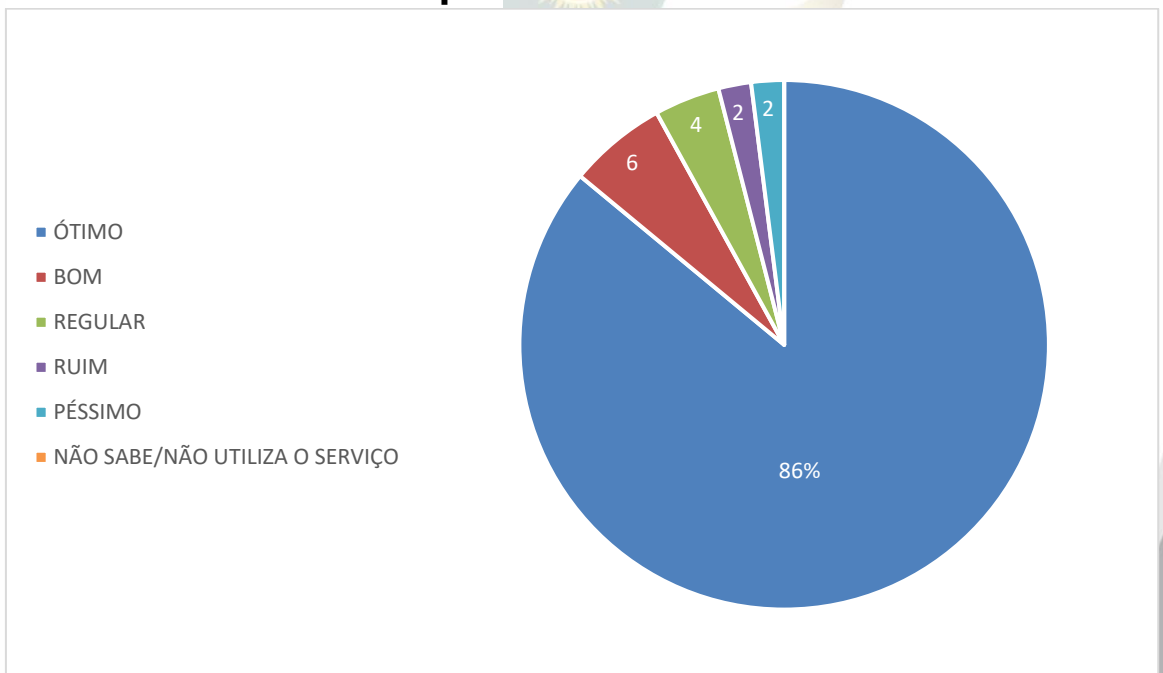
## 9. Como você avalia o atendimento no hospital em seu município?



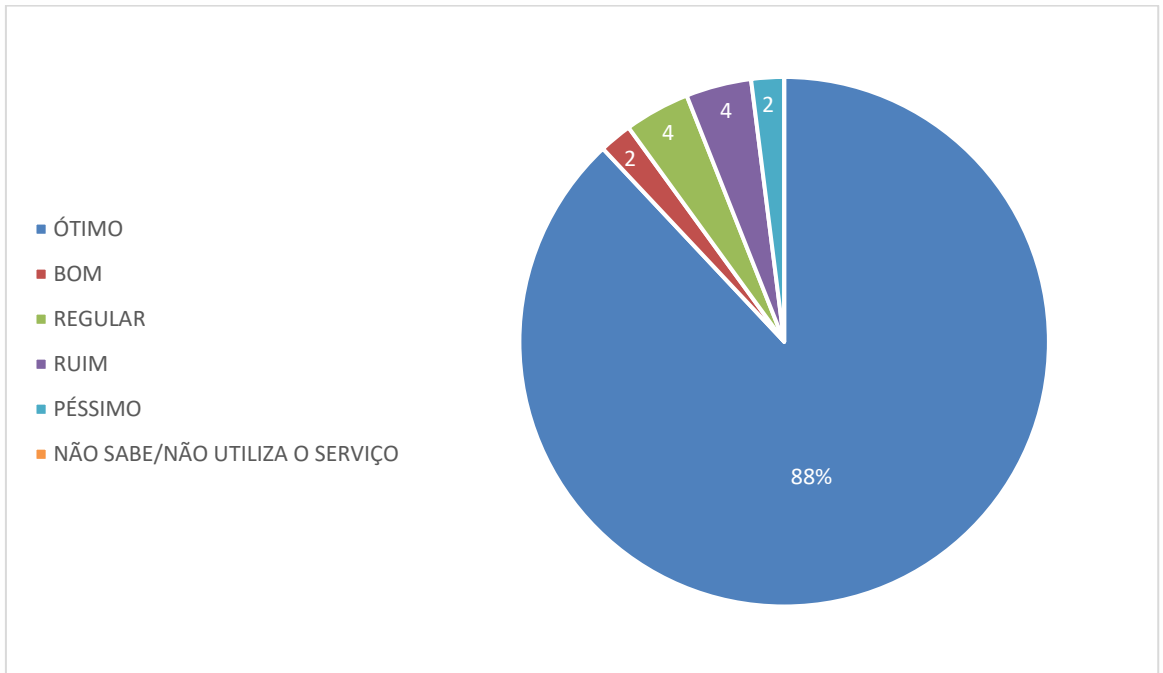
## 10. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas do seu bairro/município?



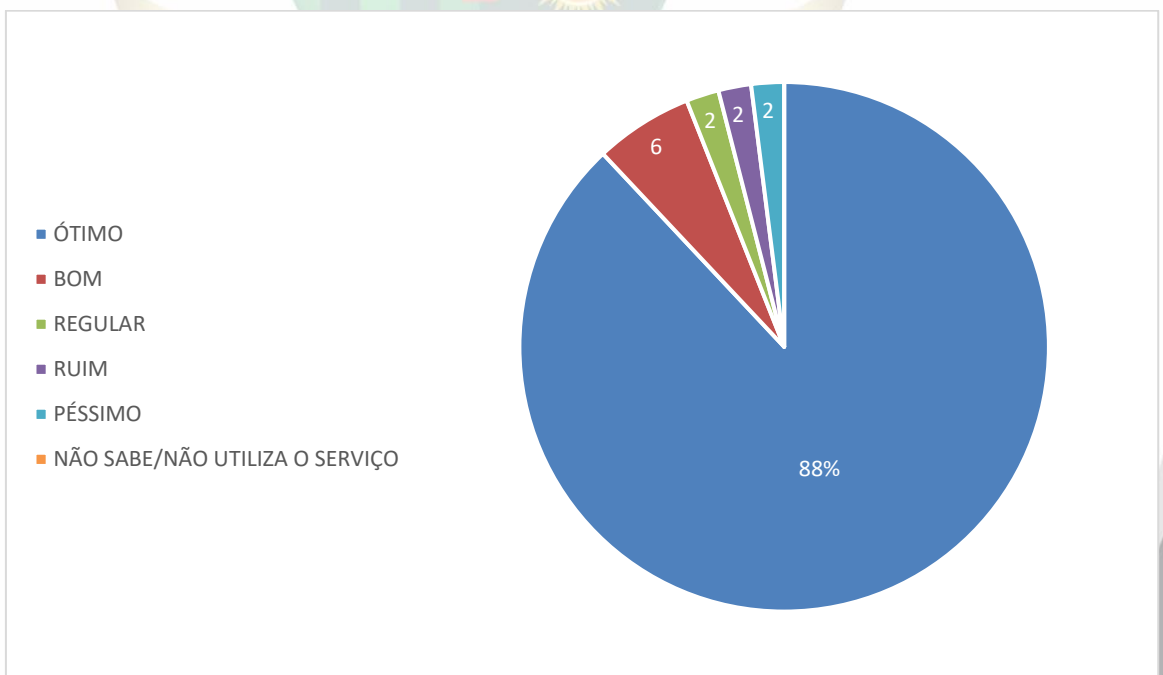
## 11. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das creches do seu bairro/município?



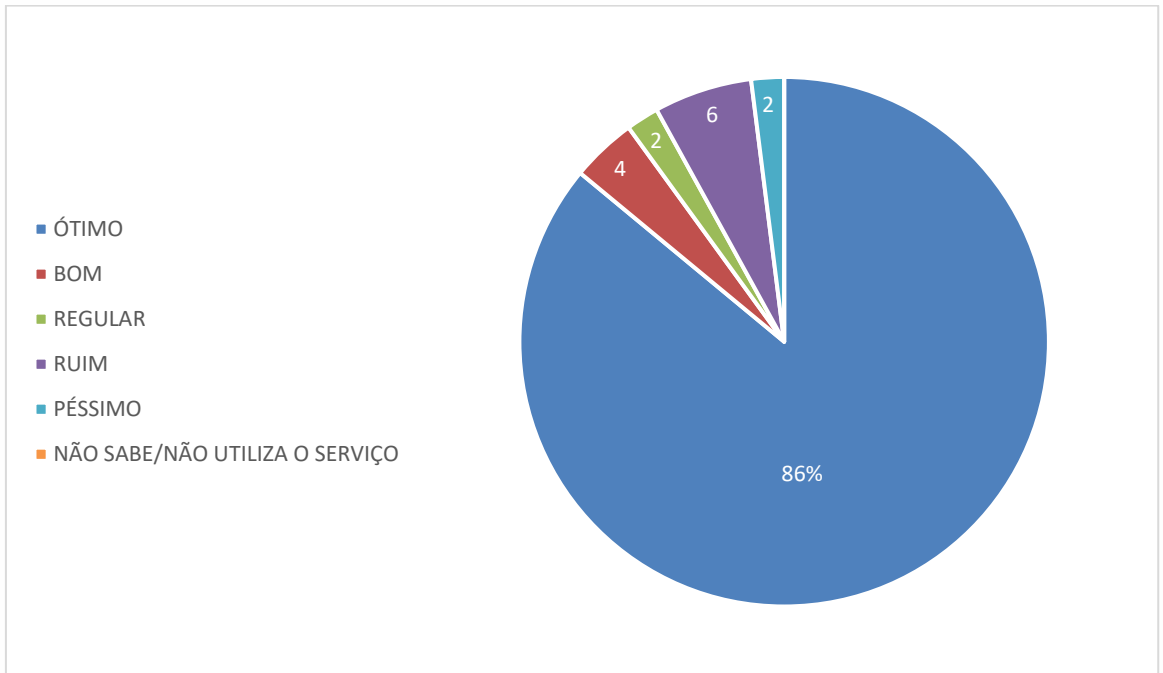
## 11. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?



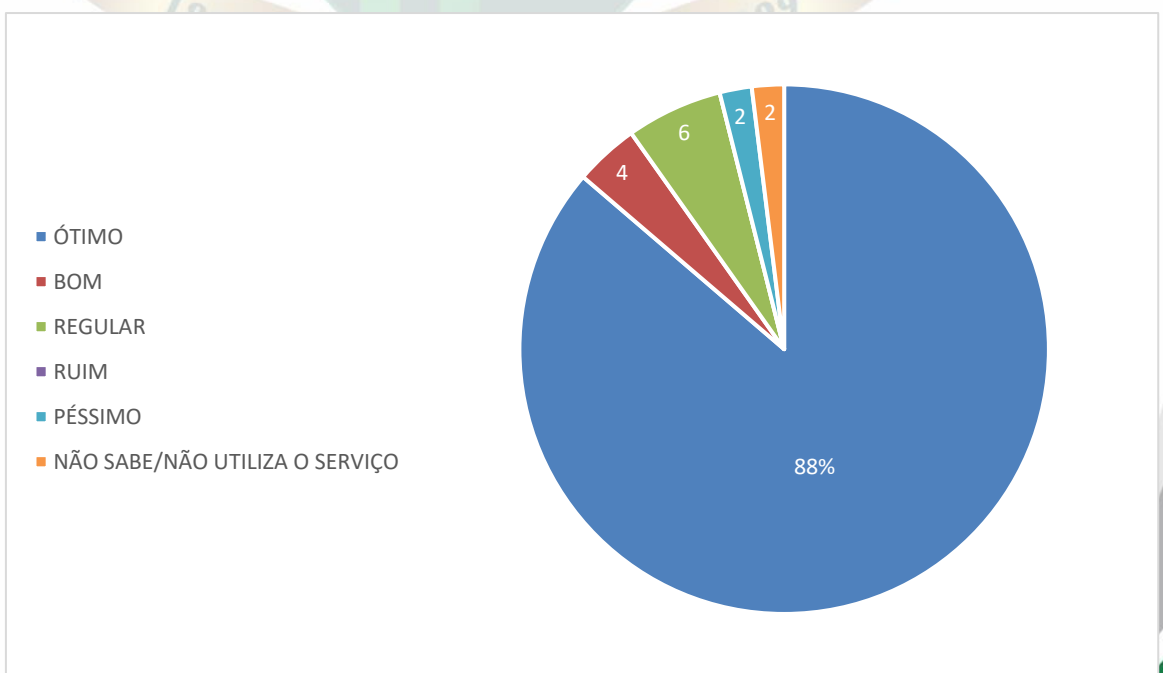
## 12. Como você avalia as informações contidas no site oficial do município?



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

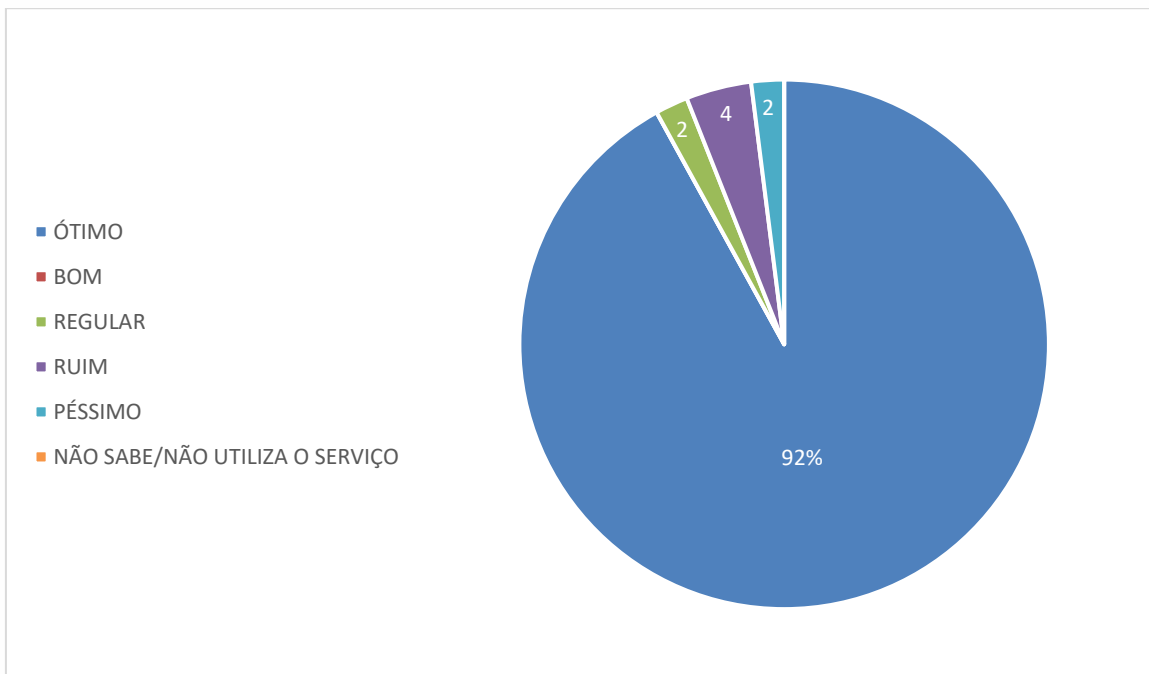


### 14. Como você avalia o atendimento referente a análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção do seu município?

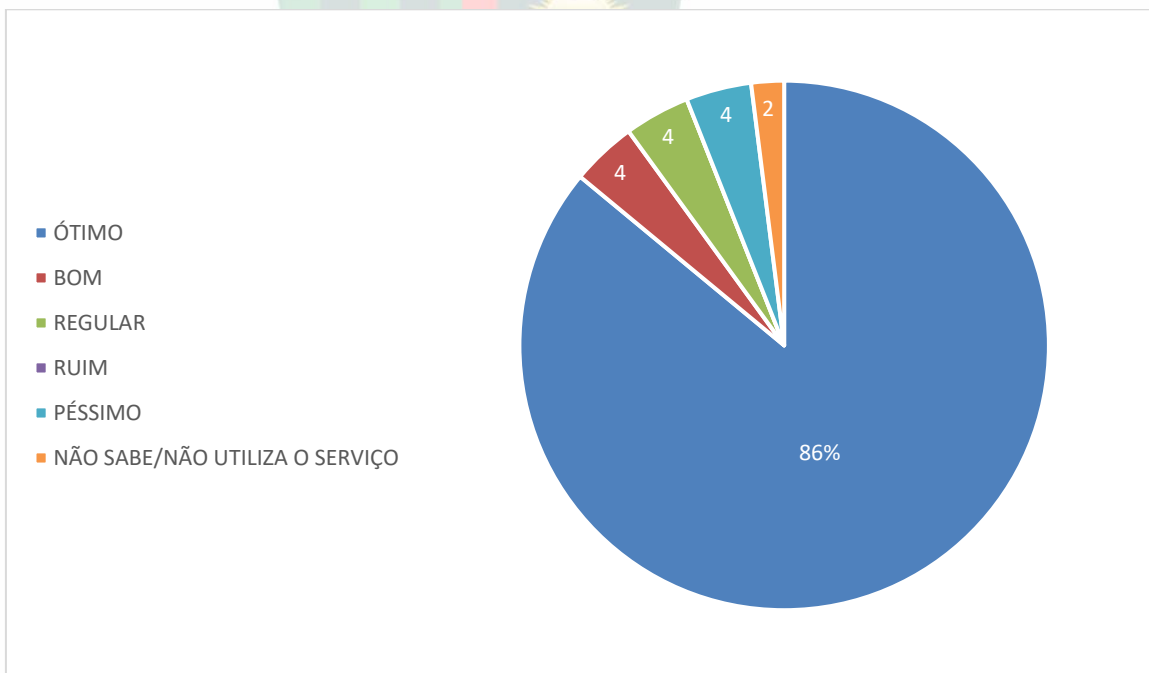




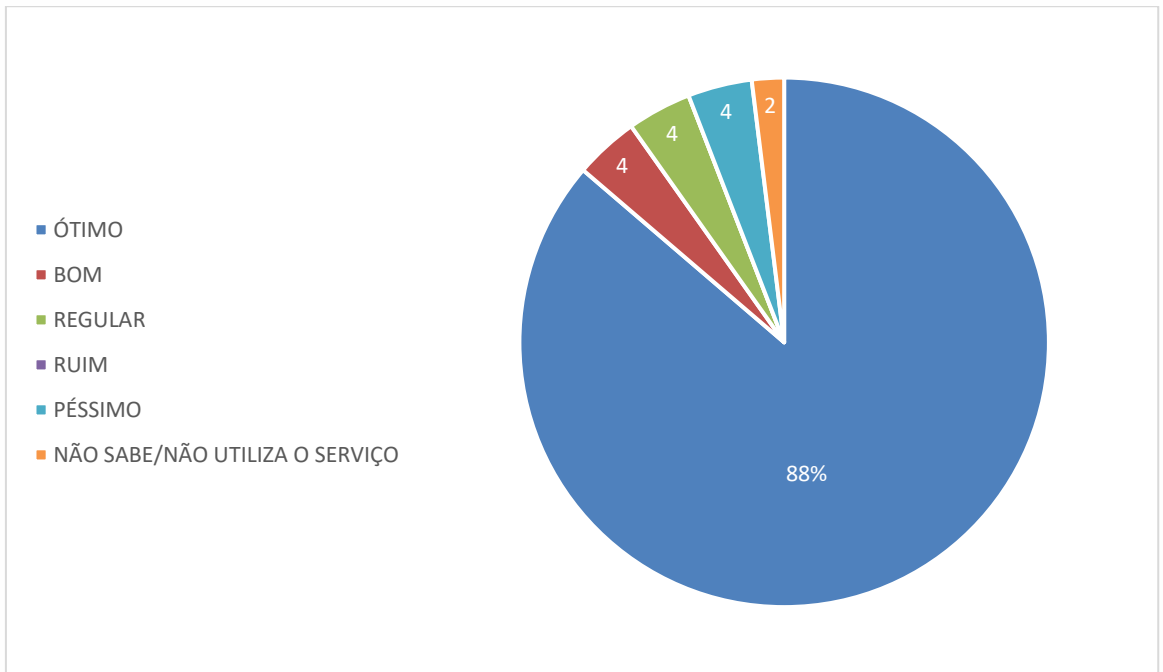
## 15. Qual seu nível de satisfação com a transparência no município?



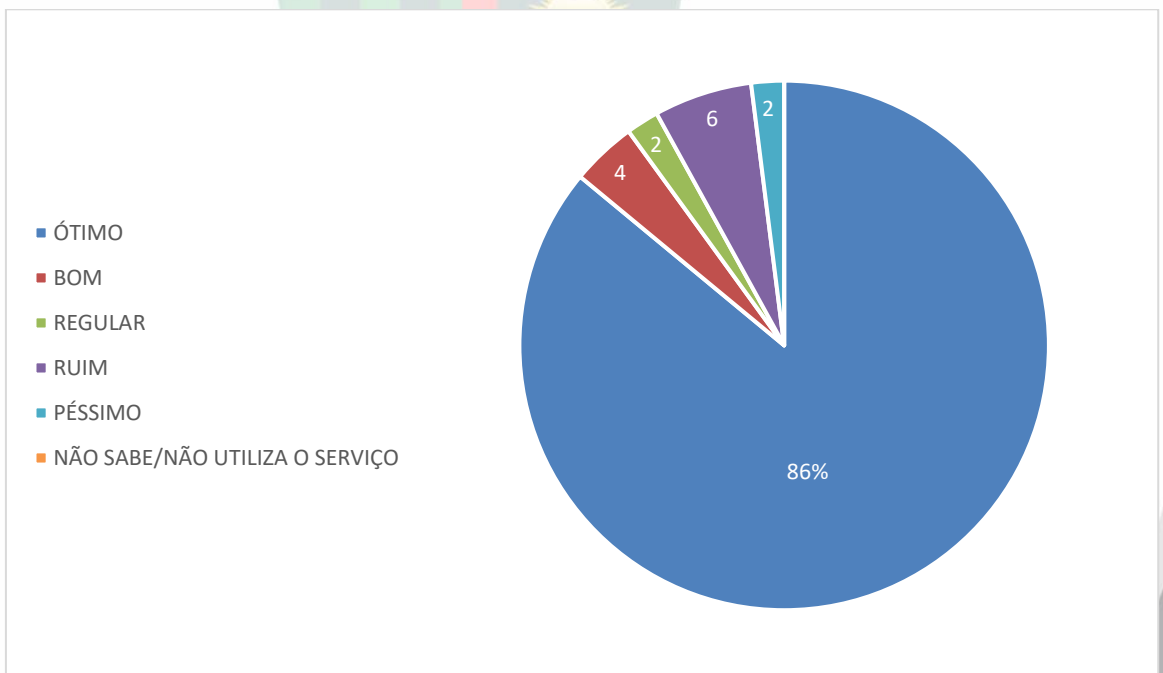
## 16. Como você avalia o serviço de transporte escolar do município?



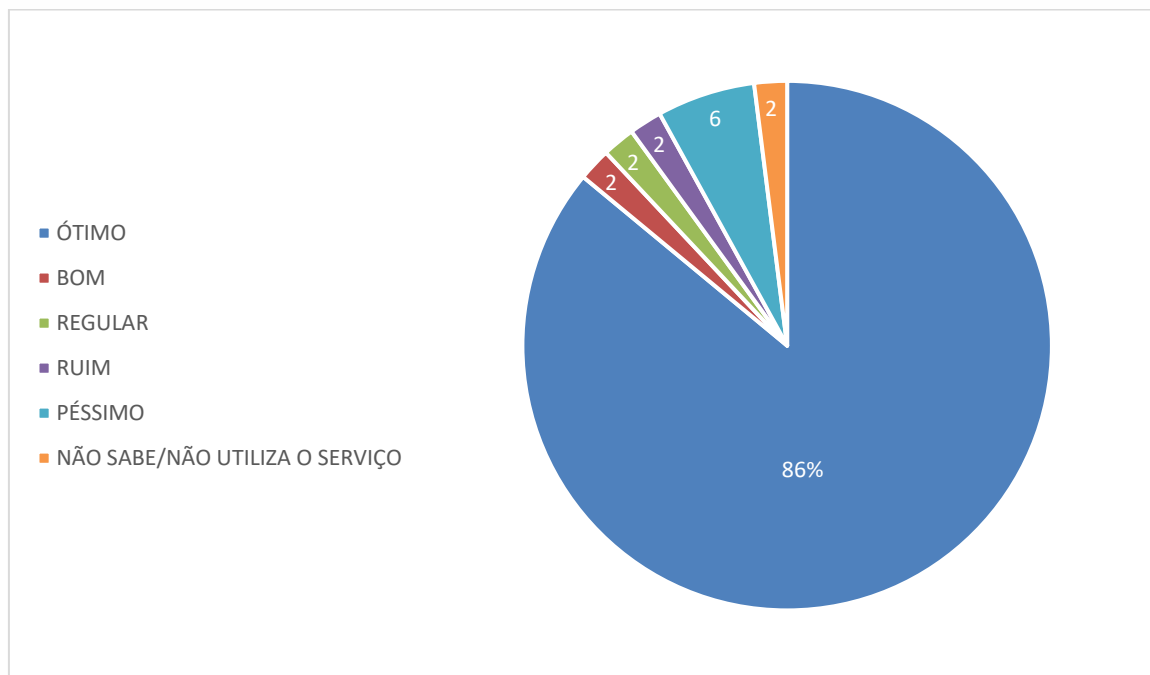
## 17. Como você avalia o serviço de transporte universitário do município?



## 18. Como você avalia a sinalização e o trânsito do município?



## 19. Qual seu nível de satisfação quanto ao atendimento e dispensação de medicamentos na Central de Abastecimento Farmacêutico – CAF?



### 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 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, 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.