

# **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.

**CÂMARA MUNICIPAL DE PALMARES**

**EXERCÍCIO: 2023**

**FERNANDO AUGUSTO GODOI DE FREITAS SOUZA E SILVA**

———

**ARIJALDO JOSE DE CARVALHO FILHO**

———

**DEYSE CARLA DA SILVA SALES**

———

## 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 **19** 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://palmares.pe.leg.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/heAL6o9zks5N9pgf8>.



**PODER  
LEGISLATIVO**



## 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,

Câmara Municipal de Palmares

[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



# PODER LEGISLATIVO



## 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 as informações solicitadas.

Qual o seu nome? \*

A sua resposta \_\_\_\_\_

Informe o seu gênero \*

Masculino

Feminino

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

1) Qual serviço você gostaria de avaliar? \*

- Acervo de Leis
- Legislar
- Portal da Transparência
- Serviço de Informação ao Cidadão
- Audiência Pública
- Fiscalizar
- Ouvidoria Legislativa
- Sítio oficial da Câmara Municipal
- Atendimento
- Cobrar ao Executivo
- Uso da Tribuna

2) Qual o meio de contato utilizado para prestação do serviço? \*

- Presencial
- Rede Social
- Sistema Eletrônico
- Telefone
- E-mail
- Outra: \_\_\_\_\_

3) O seu objetivo em utilizar o serviço foi atendido com sucesso? \*

- Sim
- Não
- Em Parte

4) Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado? \*

- 1      2      3      4      5
- Totalmente Insatisfeito                        Totalmente Satisfeito

5) Quanto você atribui a qualidade do atendimento que foi prestado à você? \*

- 1      2      3      4      5
- Péssimo                        Excelente

6) Em relação ao cumprimento de prazo da execução do seu serviço, quanto você atribuiria? \*

- 1      2      3      4      5
- Muito demorado                        Muito rápido

7) Como você avalia a gestão como um todo? \*

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	Excelente				

8) Você possui sugestões para melhoria ou aperfeiçoamento de nossos serviços prestados ao cidadão? (opcional)

A sua resposta

---

[Anterior](#)

[Enviar](#)

 Página 2 de 2

[Limpar  
formulário](#)

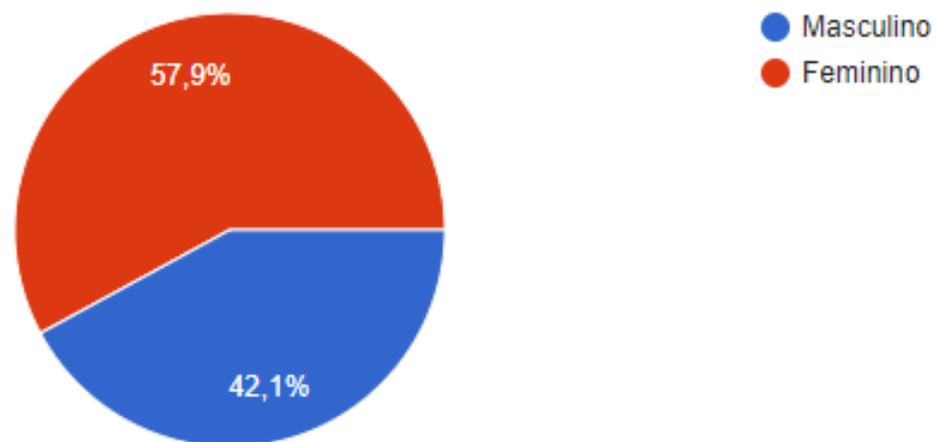
## **1. RELATÓRIO**

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

### 1.1. Informe o seu gênero

Informe o seu gênero

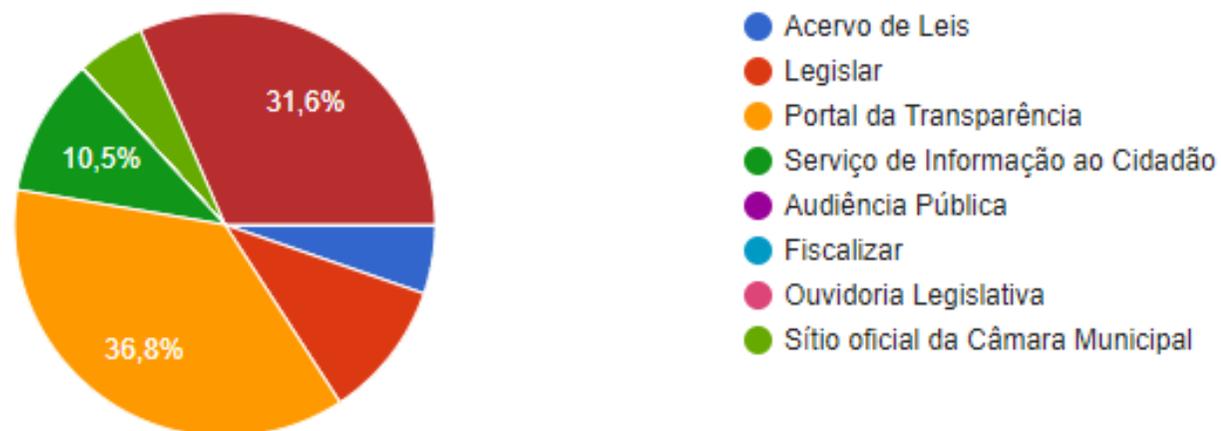
19 respostas



## 1.2. Qual serviço você gostaria de avaliar?

### 1) Qual serviço você gostaria de avaliar?

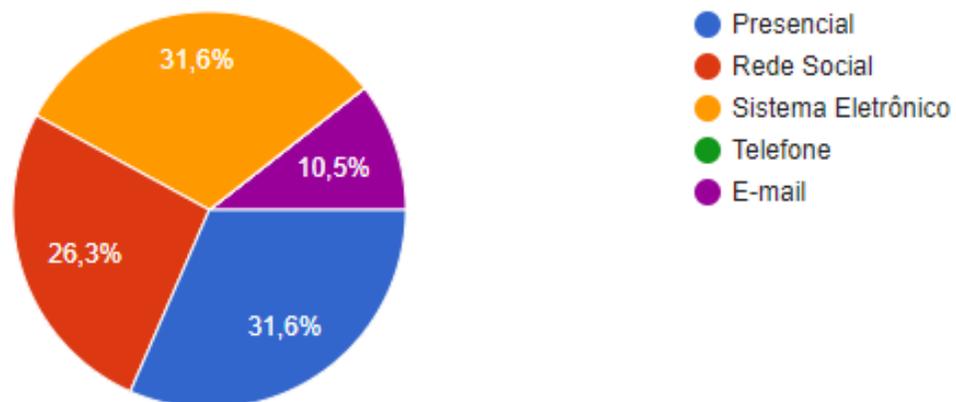
19 respostas



### 1.3. Qual o meio de contato utilizado para prestação do serviço?

2) Qual o meio de contato utilizado para prestação do serviço?

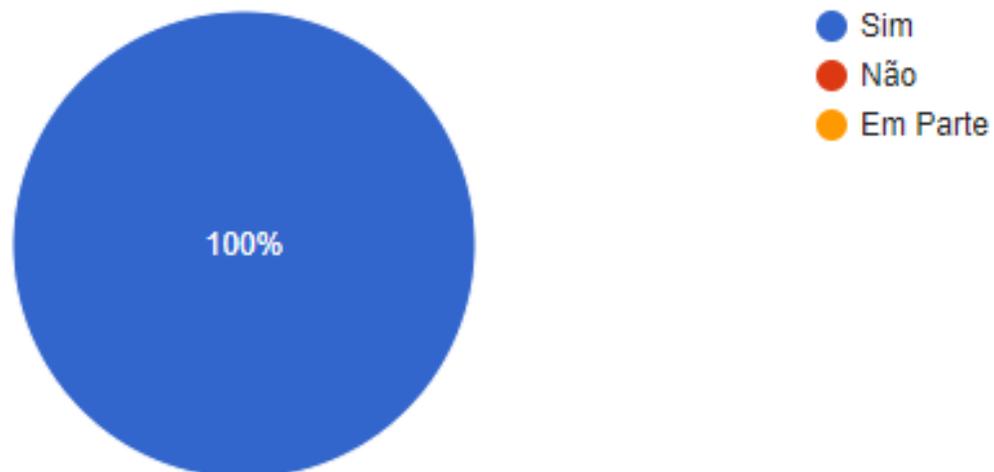
19 respostas



**1.4. O seu objetivo em utilizar o serviço foi atendido com sucesso?**

3) O seu objetivo em utilizar o serviço foi atendido com sucesso?

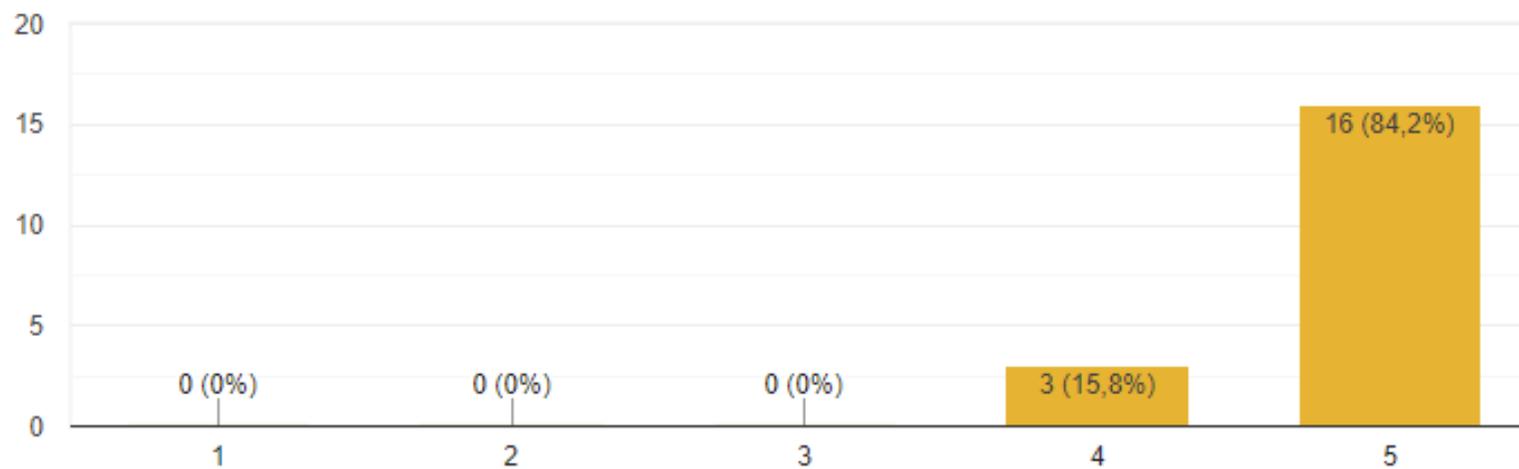
19 respostas



### 1.5. Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?

4) Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?

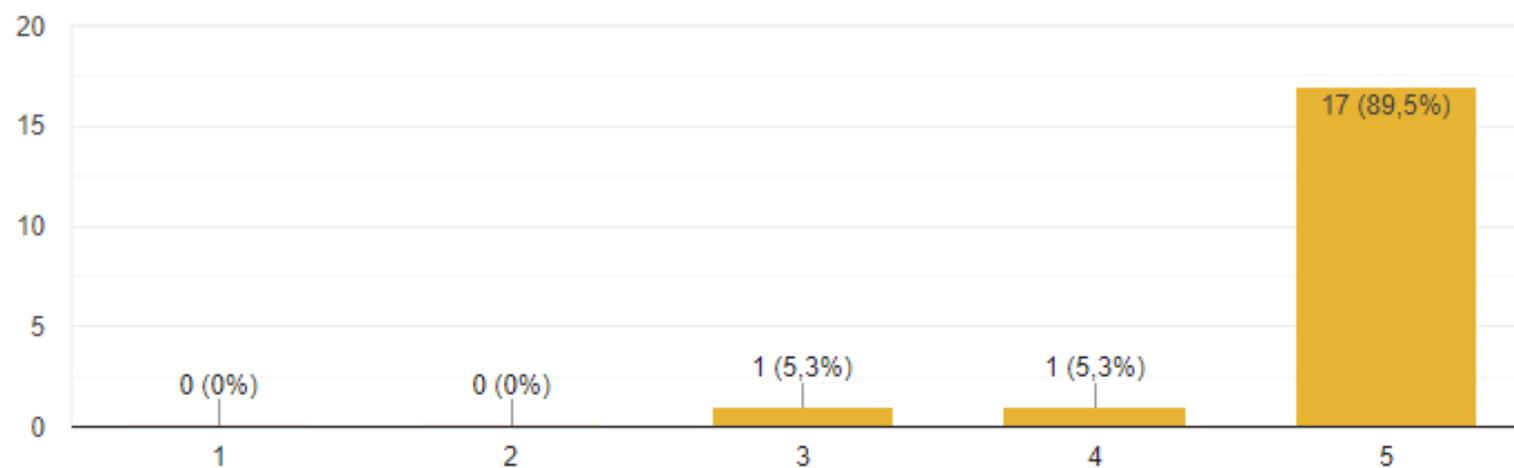
19 respostas



### 1.6. Quanto você atribui a qualidade do atendimento que foi prestado à você?

5) Quanto você atribui a qualidade do atendimento que foi prestado à você?

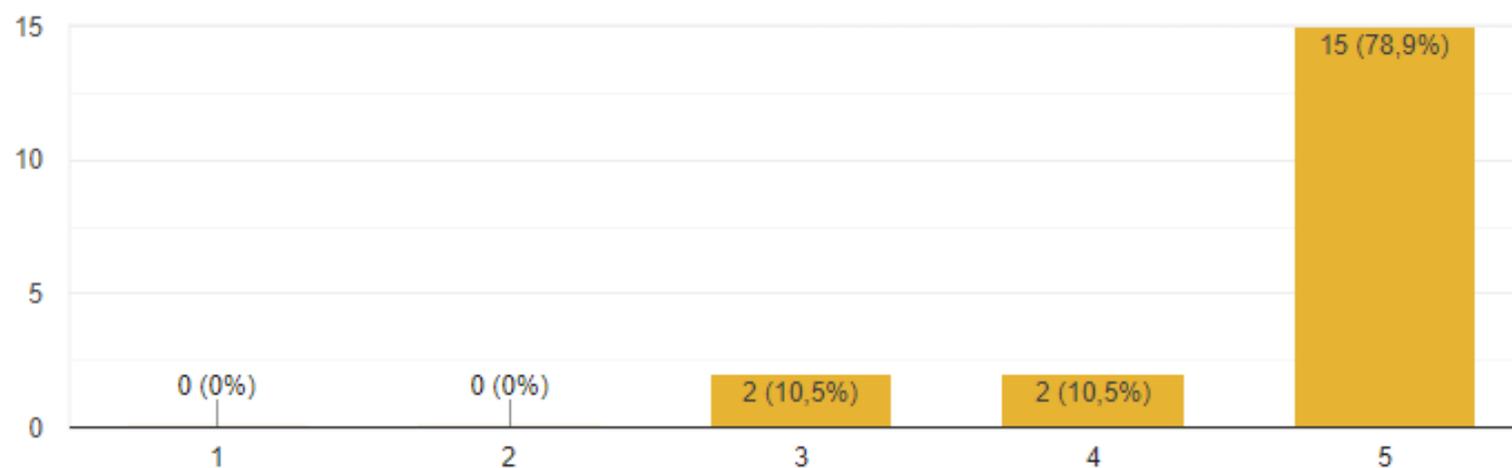
19 respostas



**1.7. Em relação ao cumprimento de prazo da execução do seu serviço, quanto você atribuiria?**

6) Em relação ao cumprimento de prazo da execução do seu serviço, quanto você atribuiria?

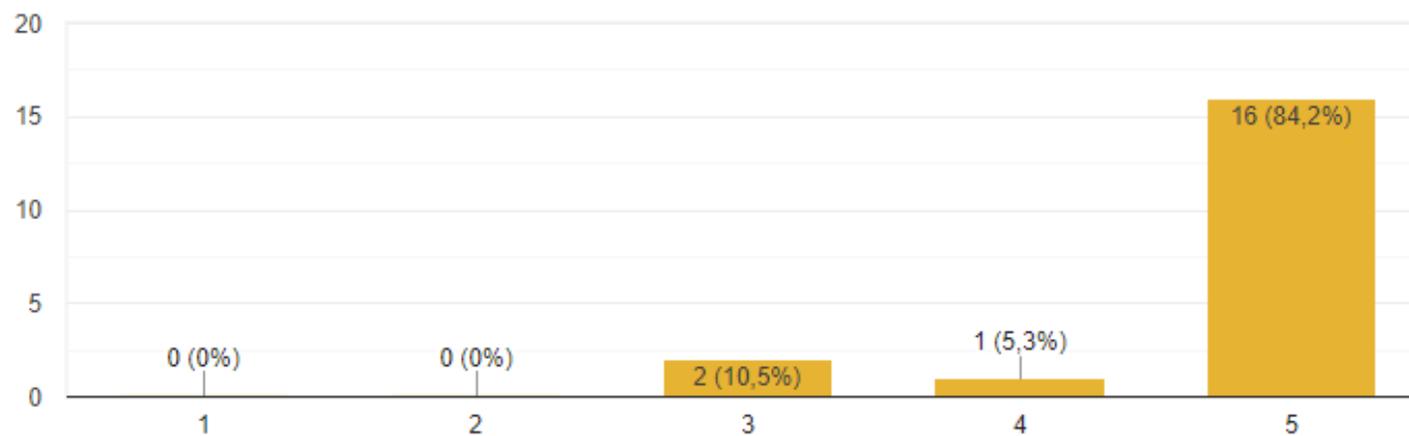
19 respostas



### 1.8. Como você avalia a gestão como um todo?

7) Como você avalia a gestão como um todo?

19 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 Câmara 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 desta Casa Legislativa 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.