



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 ABREU E LIMA

EXERCÍCIO: 2023

ELTON LENNIN DE VASCONCELOS

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 **12** 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://abreuelima.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.

The image shows a screenshot of the website for the Câmara Municipal de Abreu e Lima. The page features a dark blue header with navigation links: "Ir para o conteúdo", "Ir para o menu", "Ir para a busca", and "Ir para o rodapé". On the right side of the header, there are links for "Glossário", "FAQ", "Mapa do Site", and "Acessibilidade", along with font size controls (A, A-, A+).

The main content area is dominated by a large, semi-transparent overlay with a background image of a smartphone displaying a survey. The overlay contains the following text:

- PESQUISA DE SATISFAÇÃO**
- Sua participação é muito importante. Colabore com a melhoria da qualidade dos serviços públicos.
- CLIQUE AQUI** (in an orange button)

Below the overlay, there is a section titled "Confira as indicações aprovadas pelos Vereadores na 6ª sessão ordinária da Câmara Municipal de Abreu e Lima." with a subtext "Publicado em: 29 de março de 2022".

The website's sidebar on the right includes a search bar, a "Fechar" button, and a list of services: "SERVIÇOS", "Portal de Transparência", "Acesso à Informação - e-SIC", "Regulamentação do Acesso à Informação", "Comunidade Legislativa", "Telefones Úteis", "Perguntas Frequentemente Questionadas", "Glossário", "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/z49E7VTfWFipA9TB7>.



PODER LEGISLATIVO

ABREU E LIMA
CASA ANTÔNIO AMARO BEZERRA

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.

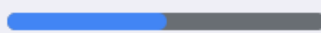
Agradecemos, antecipadamente, por sua participação!

Atenciosamente,

Câmara Municipal de Abreu e Lima

[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

ABREU E LIMA

CASA ANTÔNIO AMARO BEZERRA

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
- Outro: _____

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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente Satisfeito

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

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

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

	1	2	3	4	5	
Muito demorado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito rápido

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

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

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

Sua resposta

[Voltar](#)

[Enviar](#)



Página 2 de 2

[Limpar formulário](#)

1. RELATÓRIO

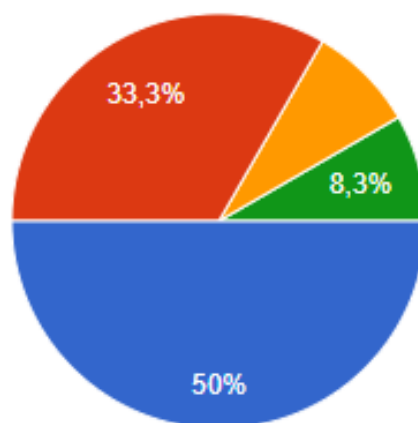
Os resultados da pesquisa de satisfação estão apresentados em gráficos analíticos.

1.1. Informe o seu gênero



Informe o seu gênero

12 respostas

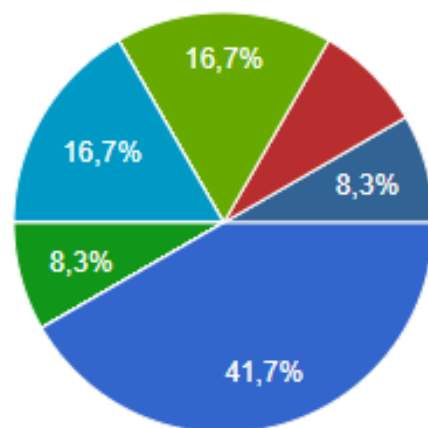


- Masculino
- Feminino
- Quem fez isso?
- GILVAN DIAS DA SILVA

1.2. Qual serviço você gostaria de avaliar?

1) Qual serviço você gostaria de avaliar?

12 respostas

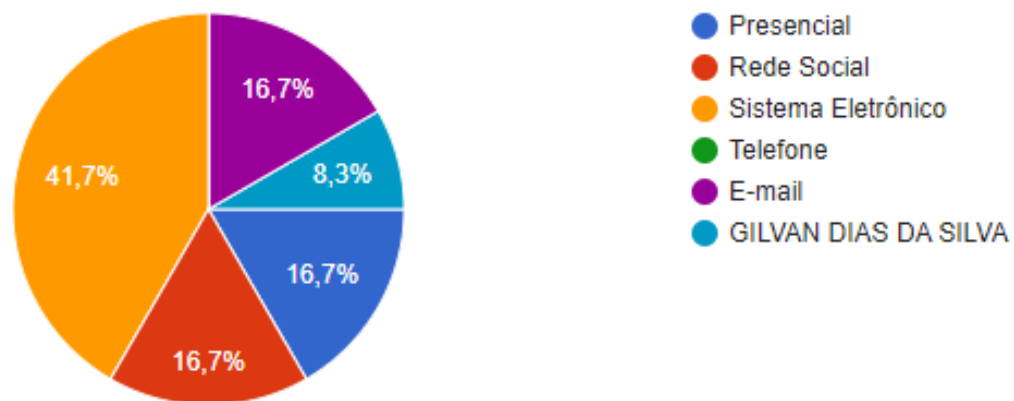


- Acervo de Leis
- Legislar
- Portal da Transparência
- Serviço de Informação ao Cidadão
- Audiência Pública
- Fiscalizar
- Ouvidoria Legislativa
- Sítio oficial da Câmara Municipal

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

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

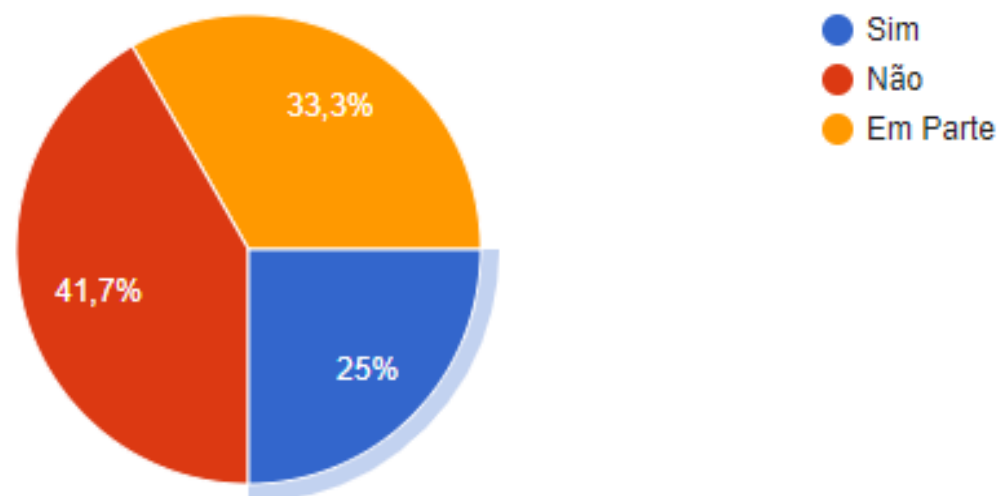
12 respostas



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?

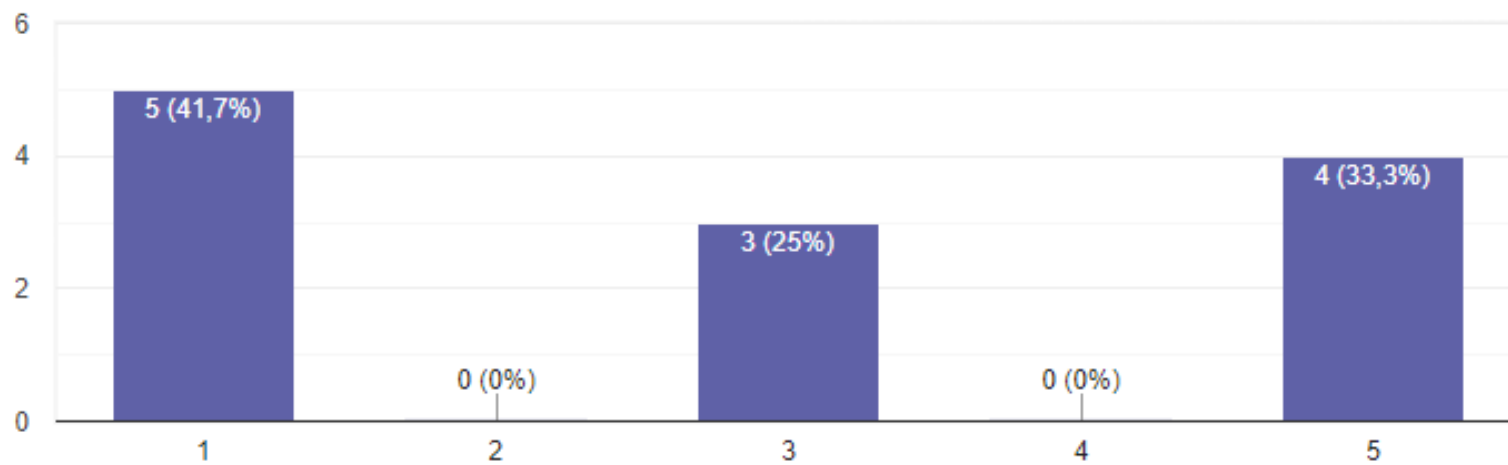
12 respostas



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

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

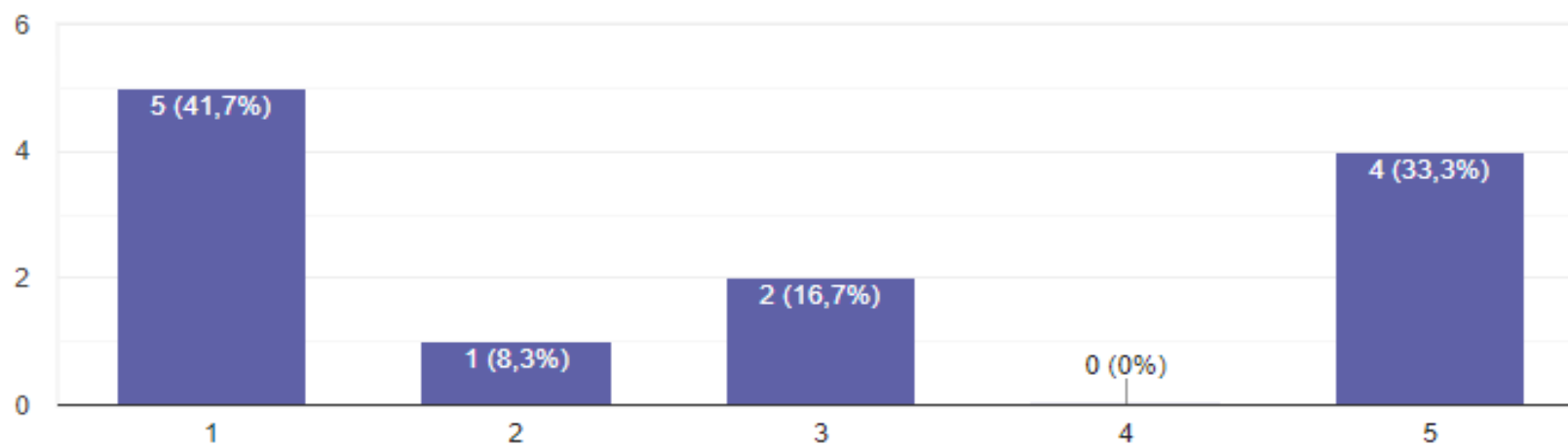
12 respostas



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?

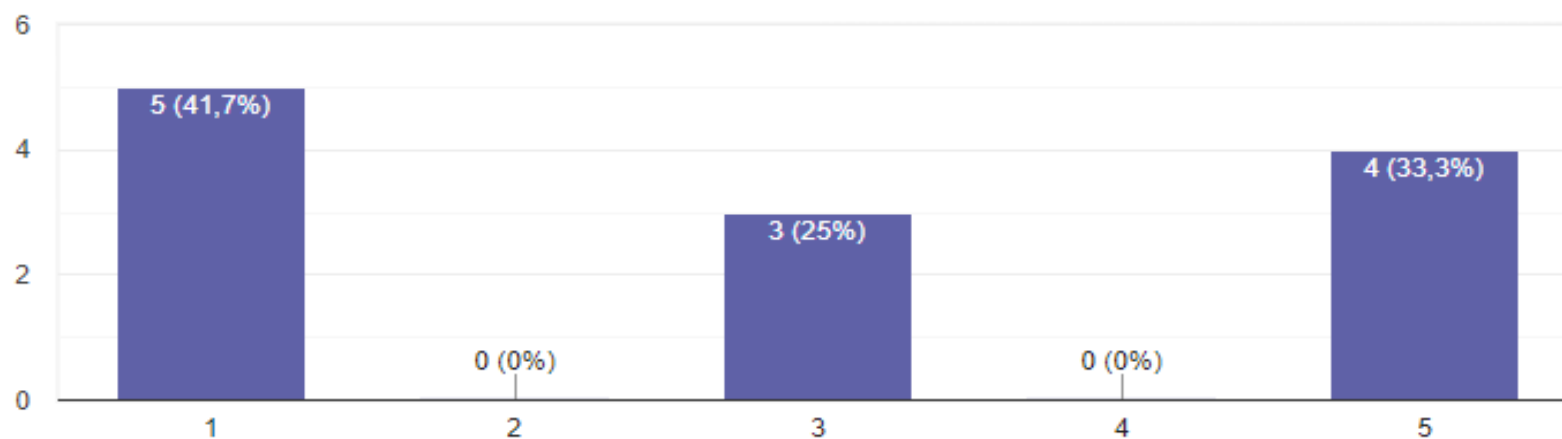
12 respostas



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?

12 respostas

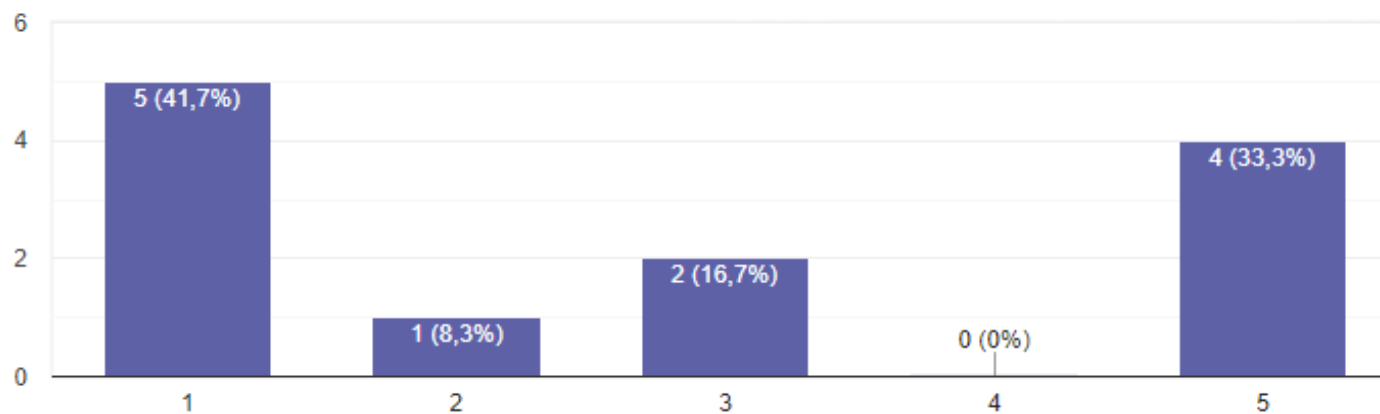


1.8. Como você avalia a gestão como um todo?



7) Como você avalia a gestão como um todo?

12 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.