



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: 2023



PRESIDENTE

LEONARDO JOSÉ DA SILVA

CONTROLADOR

JOSIVAN XAVIER DE AZEVEDO

OUVIDORIA GERAL DO LEGISLATIVO

POLIANO CEZAR SANTOS BEZERRA

CÂMARA MUNICIPAL DE GRAVATÁ

Praça Rodolfo de Moraes, nº s/n, Centro, Gravatá-PE - CEP: 55.645-120

E-mail: camaramunicipalgravata@gmail.com

Telefone: (81) 2156-0970

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 **15 e 30 de junho de 2023**.

NÚMERO DE ENTREVISTAS

Foram realizadas **45** 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 participaram de forma on-line;
- As entrevistas foram realizadas por meio do site desta Casa Legislativa.

RELATÓRIO

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

CÂMARA MUNICIPAL DE GRAVATÁ

Praça Rodolfo de Moraes, nº s/n, Centro, Gravatá-PE - CEP: 55.645-120

E-mail: camaramunicipalgravata@gmail.com

Telefone: (81) 2156-0970

1. QUAL O SERVIÇO VOCÊ UTILIZOU RECENTEMENTE?

Atendimento foi o serviço mais utilizado pelos cidadãos, correspondendo a 46,7% da amostragem. Outros dois serviços predominantes é a Ouvidoria e o Portal da Transparência, que correspondem a 24,4% (cada) da utilização geral dos serviços avaliados. A procura por vereadores para solicitar o ato de Fiscalizar por parte do Legislativo ocupa a terceira posição e compreendendo um percentual de 2,2%, juntamente com a solicitação de Audiências Públicas, para que a população possa ser ouvida, com também 2,2%.

2. QUAL MEIO DE CONTATO UTILIZADO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO?

A prestação de serviços em formato presencial é a forma mais utilizada pelos cidadãos, correspondendo a 44,4% da utilização geral. As redes sociais vêm em seguida com 24,4%, seguido pelo telefone que corresponde a 17,8% e o sistema eletrônico por último com 13,3% dos mecanismos utilizados pelos cidadãos para usufruir dos serviços públicos prestados.

3. O SEU OBJETIVO FINAL EM UTILIZAR O SERVIÇO FOI ATENDIDO COM SUCESSO?

Os cidadãos que buscam utilizar os serviços públicos disponíveis, foi possível constatar a partir dos relatos que cerca de 100% obtém êxito ao utilizar o serviço público..

4. QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE O SERVIÇO PRESTADO?

Com base no levantamento, cerca de 95,6% dos participantes apresentaram índice de satisfação desejável (totalmente satisfeito) e 4,4% informaram que estão parcialmente satisfeitos com a qualidade do serviço ou com a forma com que usou o serviço.

5. QUANTO VOCÊ ATRIBUI A QUALIDADE DO ATENDIMENTO QUE FOI PRESTADO À VOCÊ?

Quanto à qualidade no atendimento prestado, cerca de 95,6% relataram que a experiência com a qualidade do serviço é “Excelente”. Dos entrevistados, apenas 4,4% classificou como “Bom”. Não houveram classificação como regular ou péssimo.

6. EM RELAÇÃO AO CUMPRIMENTO DE PRAZO DA EXECUÇÃO DO SEU SERVIÇO, QUANTO VOCÊ ATRIBUIRIA?

Com base nos dados coletados, 95,6% classificam que a execução do serviço ocorre de forma “muito rápida”. Outros 4,4% dos entrevistados classificaram que o cumprimento do prazo ocorreu de forma “rápida”. Nenhum dos entrevistados responderam “normal”, “lento” ou “muito lento”.

7. COMO VOCÊ AVALIA A GESTÃO COMO UM TODO?

Com base nos dados coletados, 63,5% dos participantes atribuíram a avaliação da gestão como “ótimo”. Dos participantes, 29,7% atribuíram “bom” e 6,8% atribuíram “regular”. Não houveram atribuições quanto a “ruim” e “péssimo”.

CÂMARA MUNICIPAL DE GRAVATÁ

Praça Rodolfo de Moraes, nº s/n, Centro, Gravatá-PE - CEP: 55.645-120

E-mail: camaramunicipalgravata@gmail.com

Telefone: (81) 2156-0970

8. MAIOR INCIDÊNCIA DE INSATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A partir dos dados coletados, foi possível constatar foi possível detectar que recebemos apenas uma indicação de que o serviço de recepção da Casa precisa melhorar.

9. 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.

10. MEDIDAS ADOTADAS PARA MELHORIAS E APERFEIÇOAMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A partir dos dados coletados, a gestão da Câmara Municipal adotou e adotará 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.