



# 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 SÃO LOURENÇO DA MATA**

**EXERCÍCIO: 2023**

**PRESIDENTE**

LEONARDO BARBOSA DOS SANTOS

**CONTROLADOR**

ALDA FERNANDES DA SILVA

## 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 **01 de setembro a 13 de setembro de 2023**.

### NÚMERO DE ENTREVISTAS

Foram realizadas **22** 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 <http://saolourencodamata.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.

**LINKS ÚTEIS**

- Prefeitura Municipal
- Diário Oficial do Município
- Assembleia Legislativa
- Câmara dos Deputados
- Senado Federal

**Nossos Parlamentares**

 Alemão do Pixete	 Arlan Dourado	 Celso Luiz	 Cuscuz do Povo	 Deto de Lages
 Fabinho Pereira	 Gilberto Monteiro	 Gordo de Lages	 João Pessoa	 Leonardo Barbosa
 Luciano do Cruzeiro	 Queu	 Salvador	 Swamy do Queijo	 Vavá do Povo

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**  
Sua participação é muito importante. Colabore com a melhoria da qualidade dos serviços públicos.  
**CLIQUE AQUI**

**Webmail**



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/WgHJNhwvfKiNv9bh9>.



## 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 São Lourenço da Mata

[Faça login no Google](#) para salvar o que você já preencheu. [Saiba mais](#)

Próxima



Página 1 de 2

[Limpar formulário](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO LOURENÇO DA MATA-PE**  
CASA JAIR PEREIRA DE OLIVEIRA

## Pesquisa de Satisfação

[Faça login no Google](#) para salvar o que você já preencheu. [Saiba mais](#)

\* Indica uma pergunta obrigatória

### Pesquisa de Satisfação

Responda as perguntas abaixo as informações solicitadas.

Qual o seu nome? \*

Sua resposta \_\_\_\_\_

Informe o seu gênero \*

Masculino

Feminino

Outro: \_\_\_\_\_

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

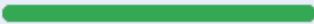
8) Você possui sugestões para melhoria ou aperfeiçoamento de nossos serviços prestados ao cidadão? (opcional)

Sua resposta

---

[Voltar](#)

[Enviar](#)

 Página 2 de 2

[Limpar formulário](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

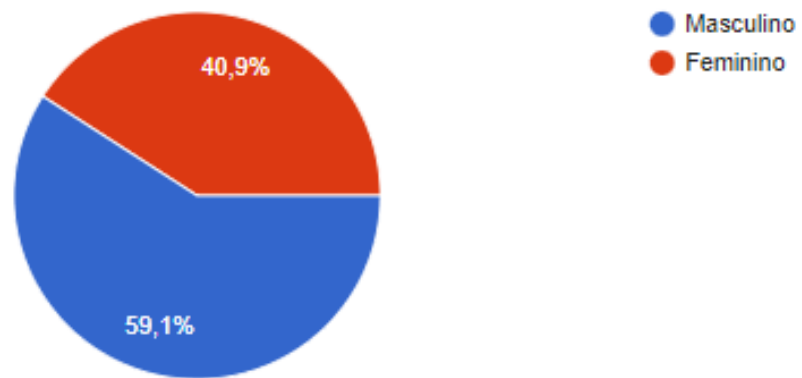
## **1. RELATÓRIO**

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

### 1.1. Informe o seu gênero

Informe o seu gênero

22 respostas

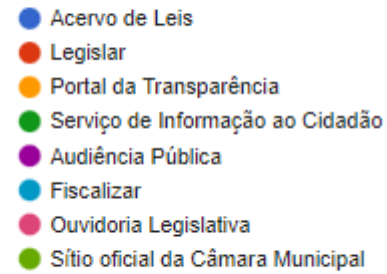
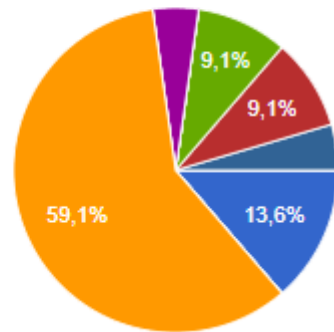


## 1.2. Qual serviço você gostaria de avaliar?

1) Qual serviço você gostaria de avaliar?

22 respostas

 Copiar

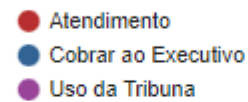
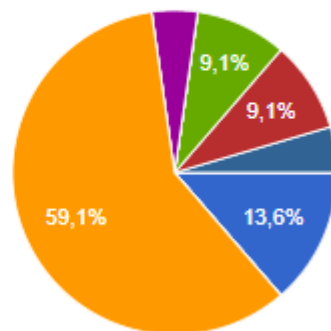


▲ 1/2 ▼

1) Qual serviço você gostaria de avaliar?

22 respostas

 Copiar



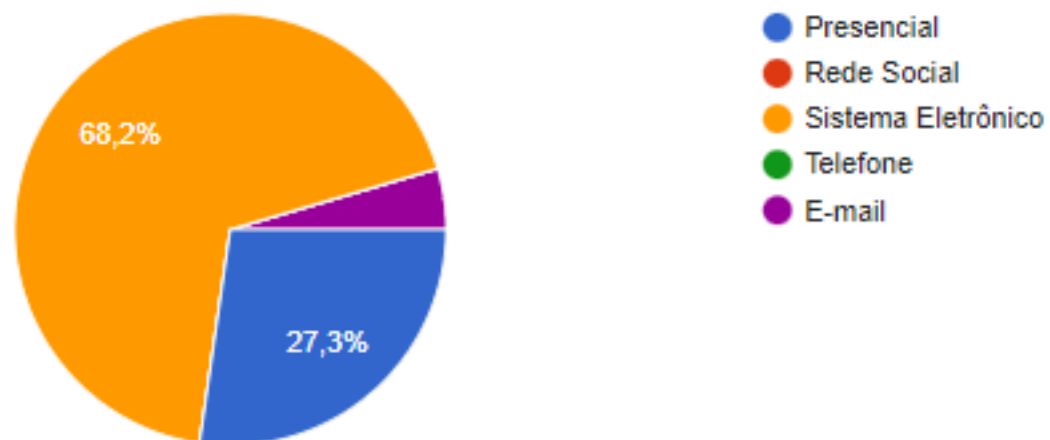
▲ 2/2 ▼

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

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

 Copiar

22 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?

 Copiar

22 respostas



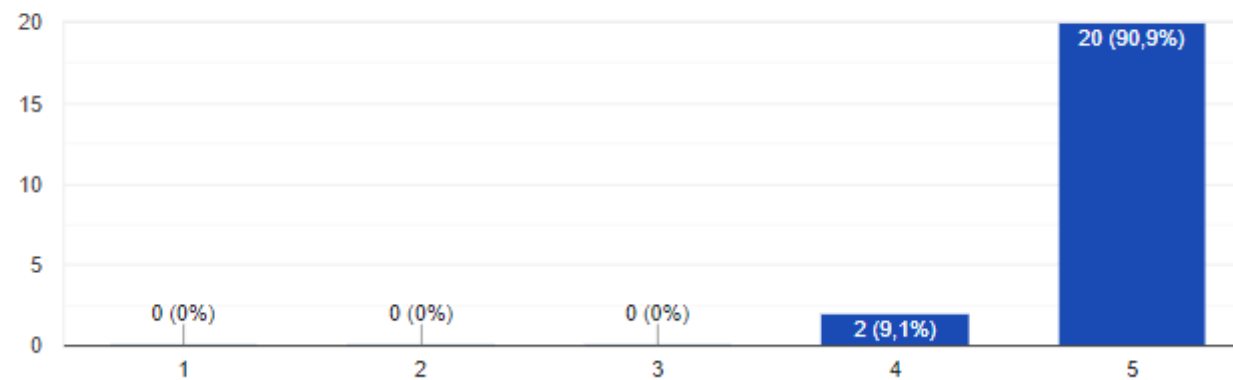
- Sim
- Não
- Em Parte

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

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

 Copiar

22 respostas

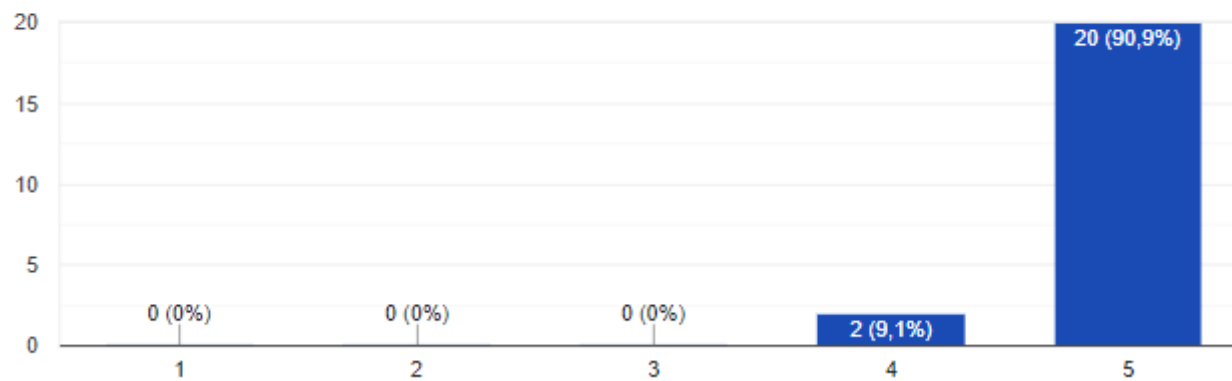


### 1.6. Quanto você atribui a qualidade do atendimento que foi prestado à você?

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

 Copiar

22 respostas



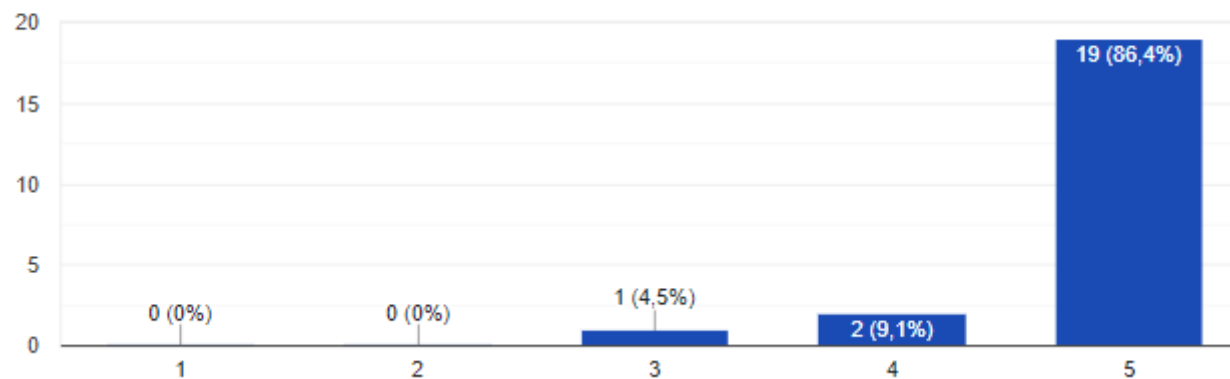


### 1.7. Em relação ao cumprimento de prazo da execução do seu serviço, quanto você atribuiria?

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

 Copiar

22 respostas

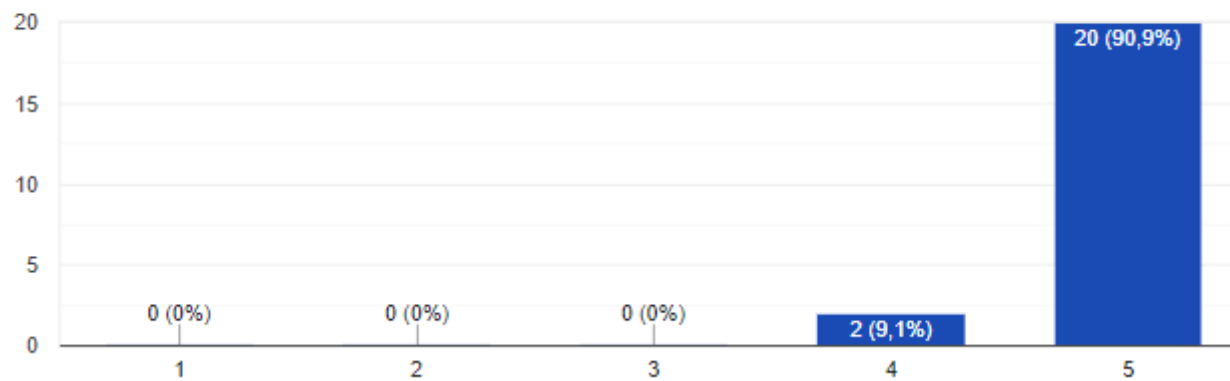


### 1.8. Como você avalia a gestão como um todo?

7) Como você avalia a gestão como um todo?

 Copiar

22 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.