



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DAS ALMAS
ESTADO DE PERNAMBUCO
CASA JOÃO SOARES DA FONSECA
CNPJ:08.861.858.0001/52



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

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
- RIACHO DAS ALMAS - PE -



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DAS ALMAS
ESTADO DE PERNAMBUCO
CASA JOÃO SOARES DA FONSECA
CNPJ:08.861.858.0001/52

PRESIDENTE

NESTOR DE LIRA MOURA

CONTROLADOR

ARTHUR MAGNO DE LIRA E SILVA

OUVIDORIA GERAL DO LEGISLATIVO

GENIVAL GOMES DE MOURA

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
- RIACHO DAS ALMAS - PE -

Rua Dr. Manoel Borba, 104 – Centro - Fone: (81)37451128
E-mail: camarariachodasalmas@gmail.com



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DAS ALMAS
ESTADO DE PERNAMBUCO
CASA JOÃO SOARES DA FONSECA
CNPJ:08.861.858.0001/52

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 de junho a 12 de julho de 2023**.

NÚMERO DE ENTREVISTAS

Foram realizadas **172** entrevistas.

COLETA DOS DADOS

Os dados foram coletados através de pesquisa de satisfação realizada pelo sitio oficial da Câmara Municipal de Riacho das Almas, <https://riachodasalmas.pe.leg.br/>. Onde a pessoa na página inicial já era direcionada para outra aba e realizava a pesquisa nominal.

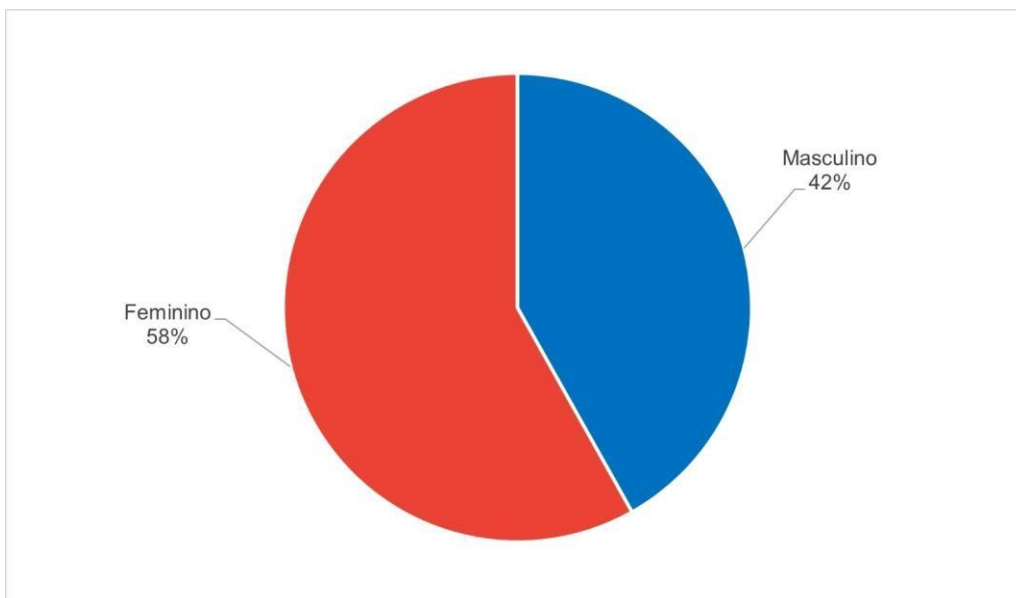
RELATÓRIO

Os resultados da pesquisa de satisfação estão apresentadas em gráficos analíticos. A primeira análise foi a informação do gênero, onde dos 172 entrevistados, 58,1% foram mulheres 41,9% homens, como está especificado no gráfico abaixo;

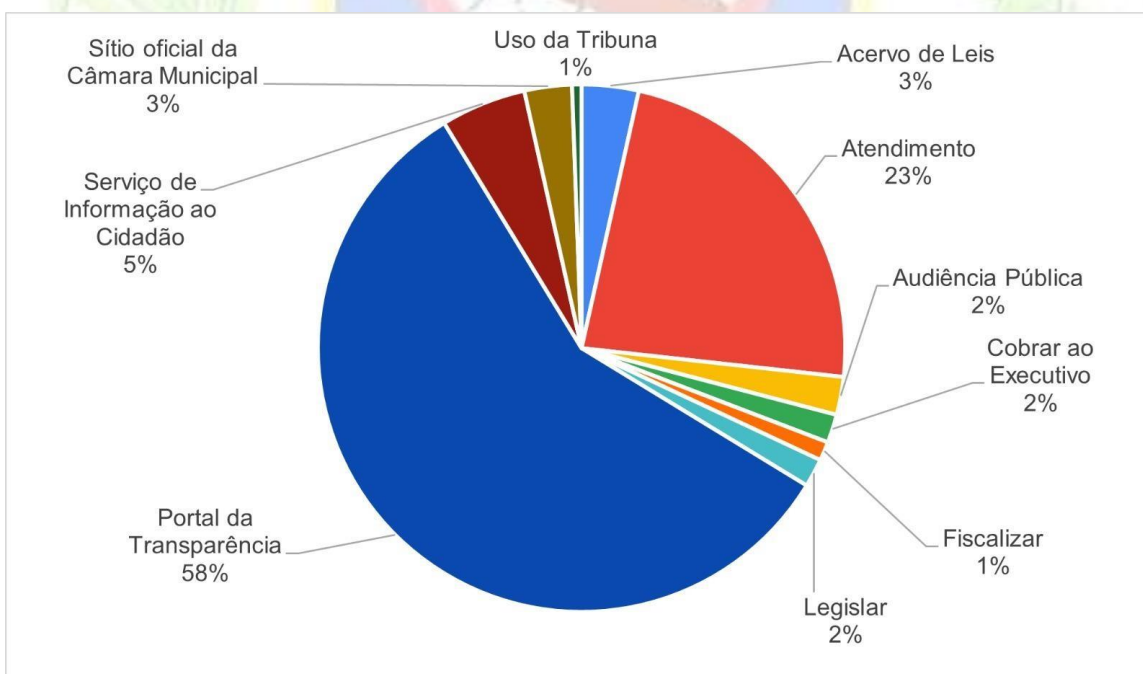


PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DAS ALMAS
ESTADO DE PERNAMBUCO
CASA JOÃO SOARES DA FONSECA
CNPJ:08.861.858.0001/52

INFORMAÇÃO DE GÊNERO DOS PARTICIPANTES



1) QUAL SERVIÇO VOCÊ GOSTARIA DE AVALIAR?

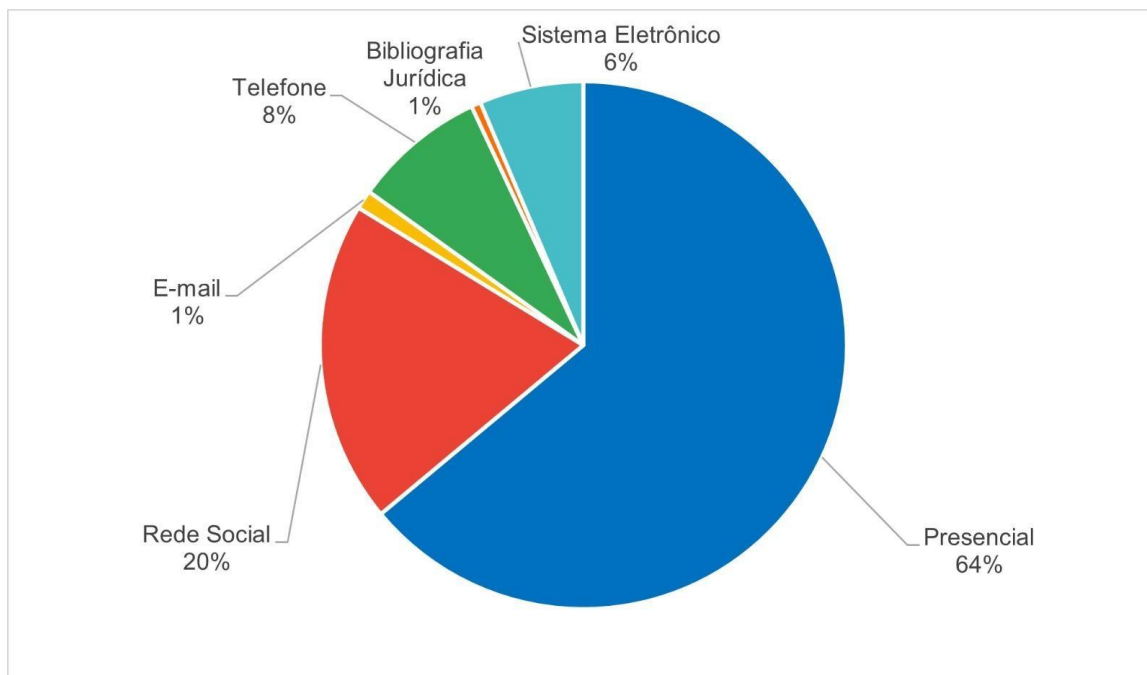


Portal da Transparência foi o tipo de serviço mais utilizado pelos cidadãos, correspondendo a 58% da amostragem. Outro serviço predominante foi o atendimento, que corresponde a 23% da utilização dos serviços avaliados.



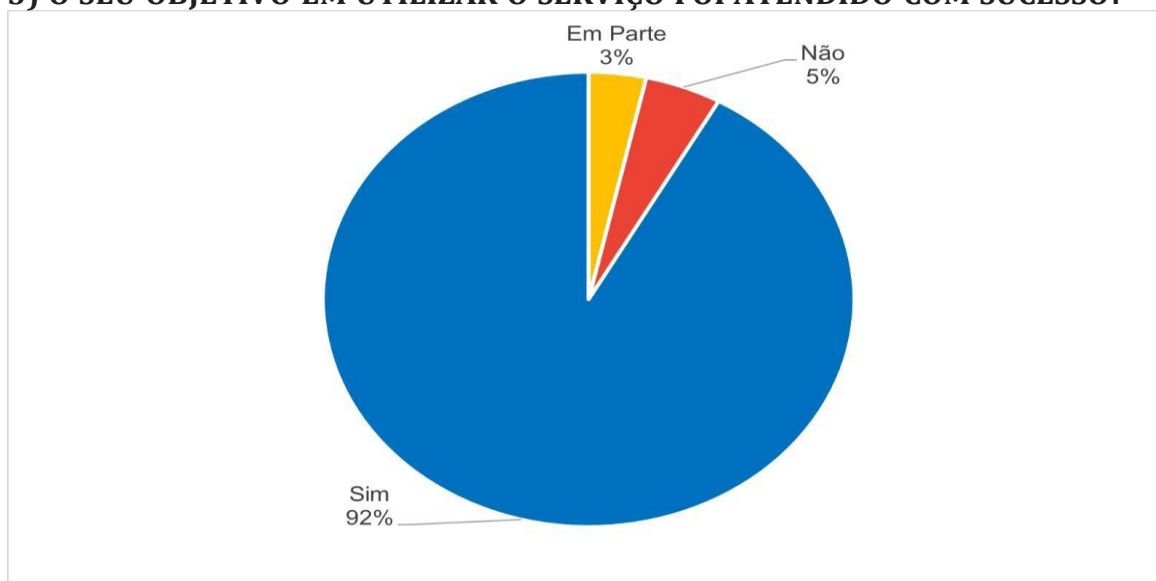
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DAS ALMAS
ESTADO DE PERNAMBUCO
CASA JOÃO SOARES DA FONSECA
CNPJ:08.861.858.0001/52

2) QUAL O MEIO DE CONTATO UTILIZADO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO?



A prestação de serviços em formato presencial é a forma mais utilizada pelos cidadãos, correspondendo a 64% da utilização geral. As redes sociais (20%) também são mecanismos bastante utilizados pelos cidadãos para usufruir dos serviços públicos prestados.

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

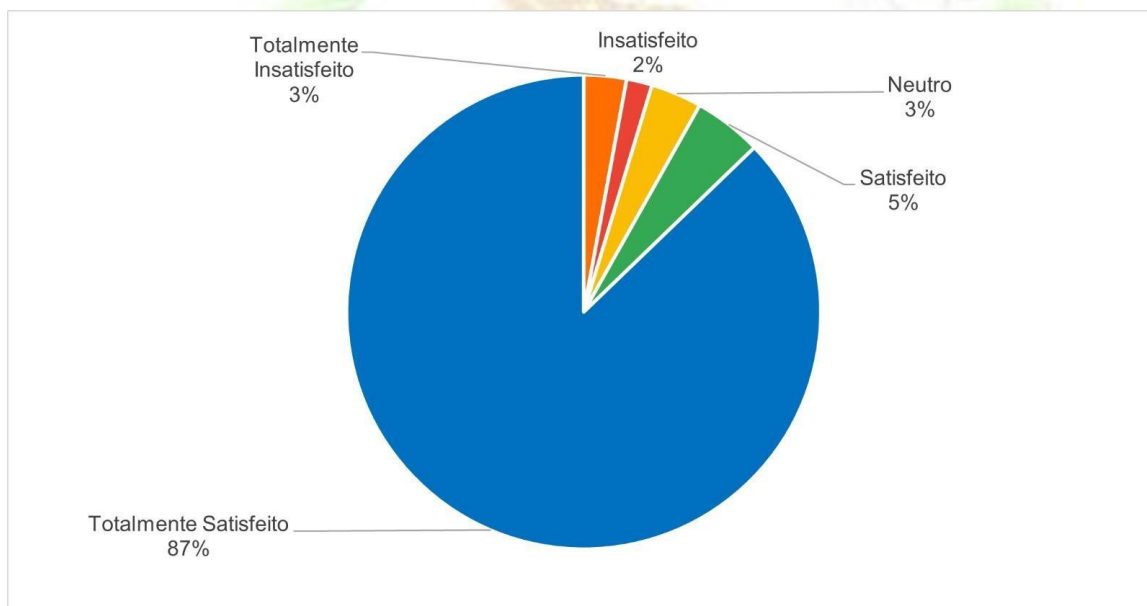




PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DAS ALMAS
ESTADO DE PERNAMBUCO
CASA JOÃO SOARES DA FONSECA
CNPJ:08.861.858.0001/52

Os cidadãos que buscam utilizar os serviços públicos disponíveis, foi possível constatar a partir dos relatos que cerca de 92% obtém êxito ao utilizar o serviço público. Ao total, 3% dos entrevistados relataram que o seu objetivo em utilizar o serviço público foi parcialmente resolvido e, por outro lado, apenas 5% relataram que não obteve êxito.

4) QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO?

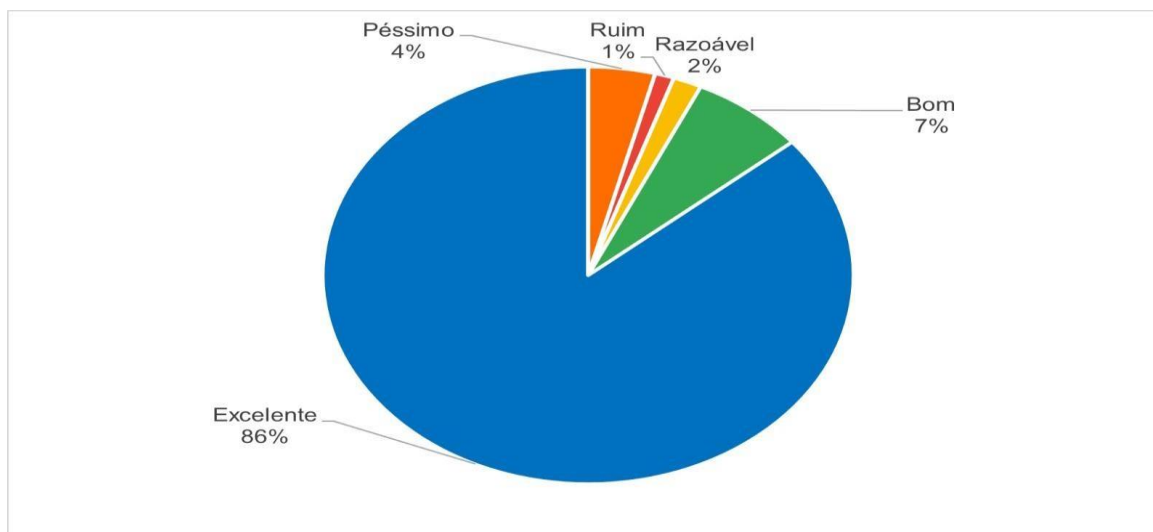


Com base no levantamento, cerca de 87% dos participantes apresentaram índice de satisfação desejável (totalmente satisfeito). Cerca de 5% informaram que estão parcialmente satisfeitos com a qualidade do serviço ou com a forma com que usou o serviço. Ao todo, 8% dos participantes apresentaram satisfação regular e apresentaram parcialmente insatisfeito e totalmente insatisfeitos com a qualidade do serviço público.

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

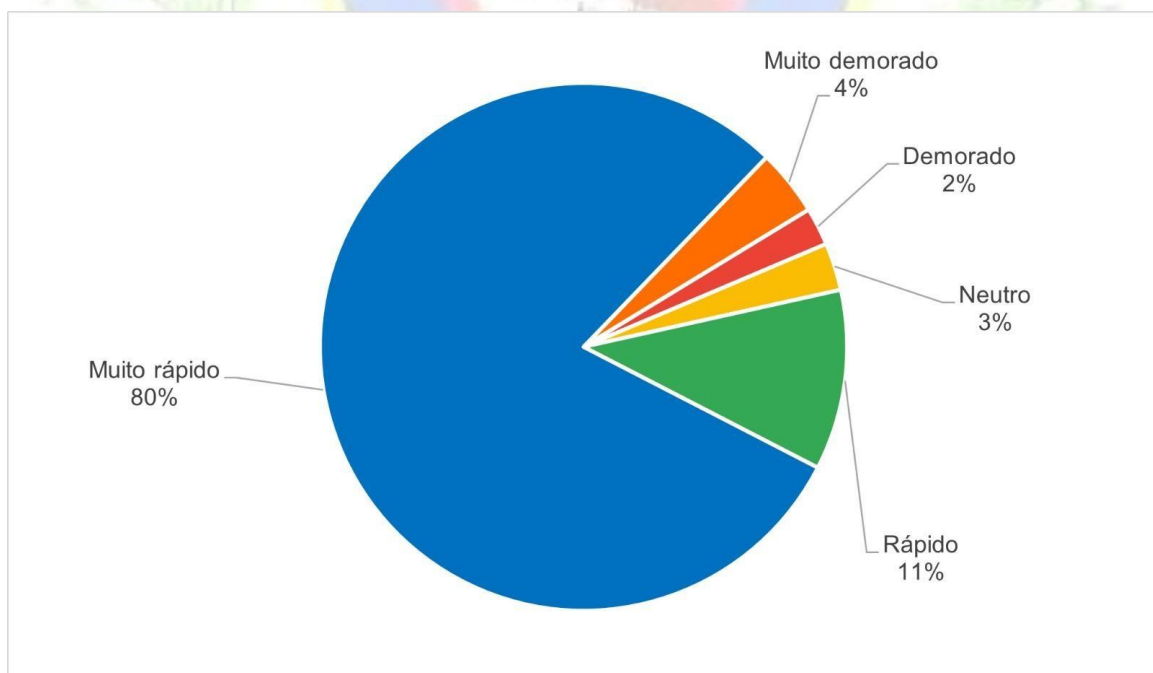


PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DAS ALMAS
ESTADO DE PERNAMBUCO
CASA JOÃO SOARES DA FONSECA
CNPJ:08.861.858.0001/52



Quanto à qualidade no atendimento prestado, cerca de 86% relataram que a experiência com a qualidade do serviço é “Excelente”. Dos entrevistados, 7% classificaram como “Bom”, 2% como “Razoável”, 1% como “Ruim” e 4% como “Péssimo”.

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



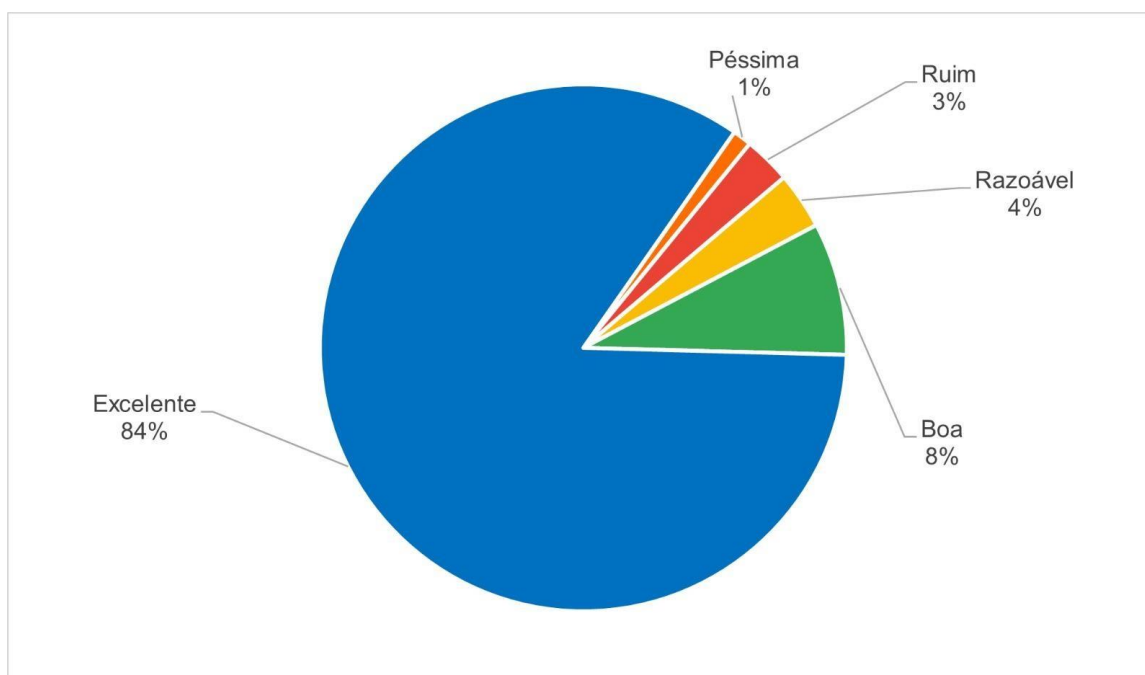
Com base nos dados coletados, 80% classificam que a execução do serviço ocorre de forma “muito rápida”. Outros 11% dos entrevistados classificaram que o cumprimento do prazo ocorreu de forma “rápida”. Dos entrevistados, apenas 3% classificaram



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DAS ALMAS
ESTADO DE PERNAMBUCO
CASA JOÃO SOARES DA FONSECA
CNPJ:08.861.858.0001/52

como “normal”, 2 % como “demorado” e 4% como “Muito Demorado”.

7) COMO VOCÊ AVALIA A GESTÃO COMO UM TODO?



Com base nos dados coletados, 84% dos participantes atribuíram a avaliação da gestão como “excelente”. Dos participantes, 8% atribuíram “bom” e 4% atribuíram “razoável”, e 1% como “Péssima” e 3% “Ruim”.

8. 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.

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

A partir dos dados coletados, a gestão da Câmara Municipal de Riacho das Almas 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.