



# 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: 2022**



**PRESIDENTE**

LEONARDO JOSÉ DA SILVA

**CONTROLADOR**

JOSIVAN XAVIER DE AZEVEDO

**OUVIDORIA GERAL DO LEGISLATIVO**

JANAINE JEANYNE DE LIMA ALMEIDA DA LUZ

**CÂMARA MUNICIPAL DE GRAVATÁ**

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

E-mail: [camaramunicipalgravata@gmail.com](mailto: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 **24 e 25 de março de 2022**.

### NÚMERO DE ENTREVISTAS

Foram realizadas **71** 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 foram abordados de forma aleatória;
- As entrevistas foram realizadas por **dois** entrevistadores, devidamente treinados para abordagem desse tipo de público.

### RELATÓRIO

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

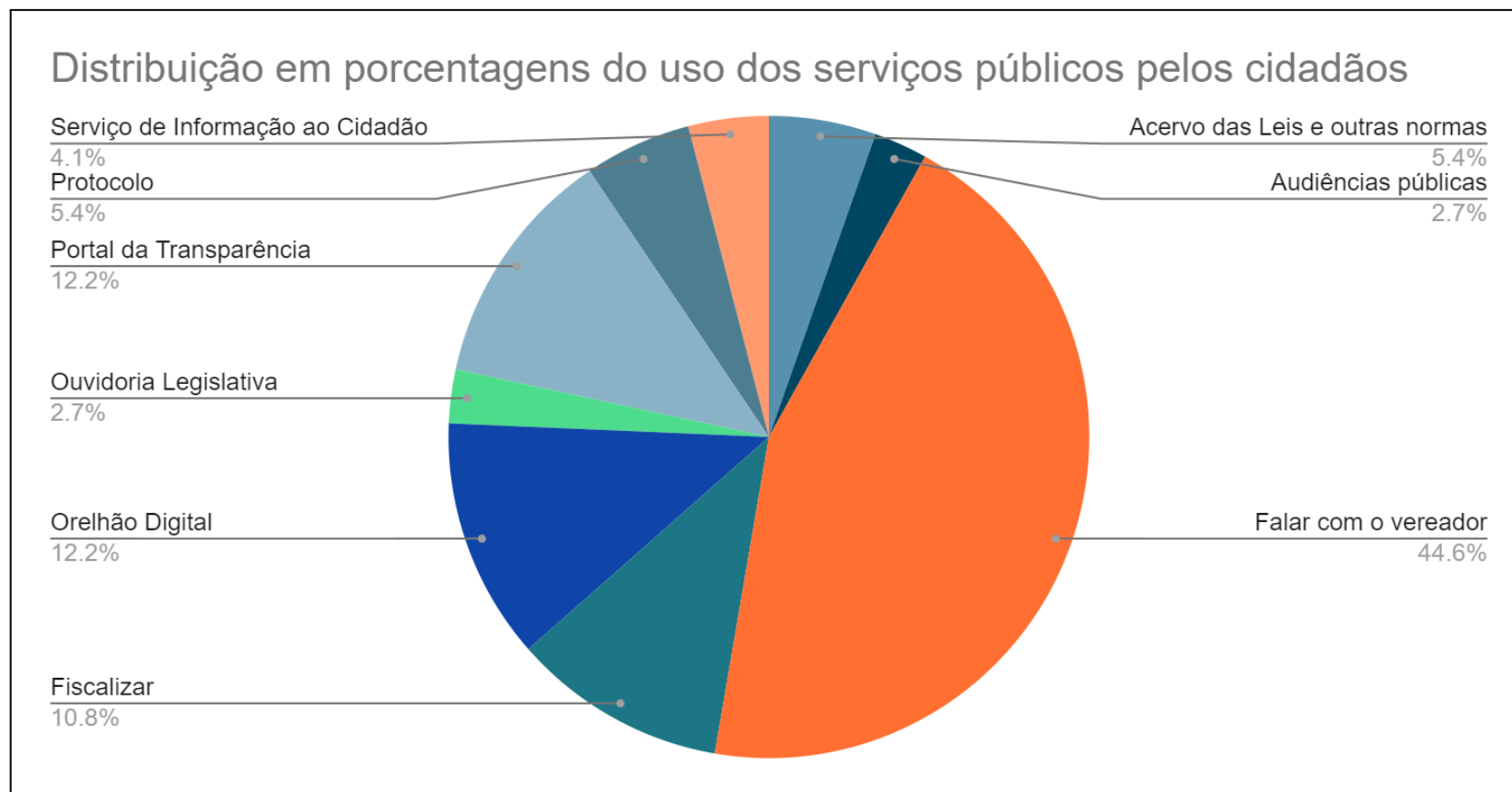
#### CÂMARA MUNICIPAL DE GRAVATÁ

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

E-mail: [camaramunicipalgravata@gmail.com](mailto:camaramunicipalgravata@gmail.com)

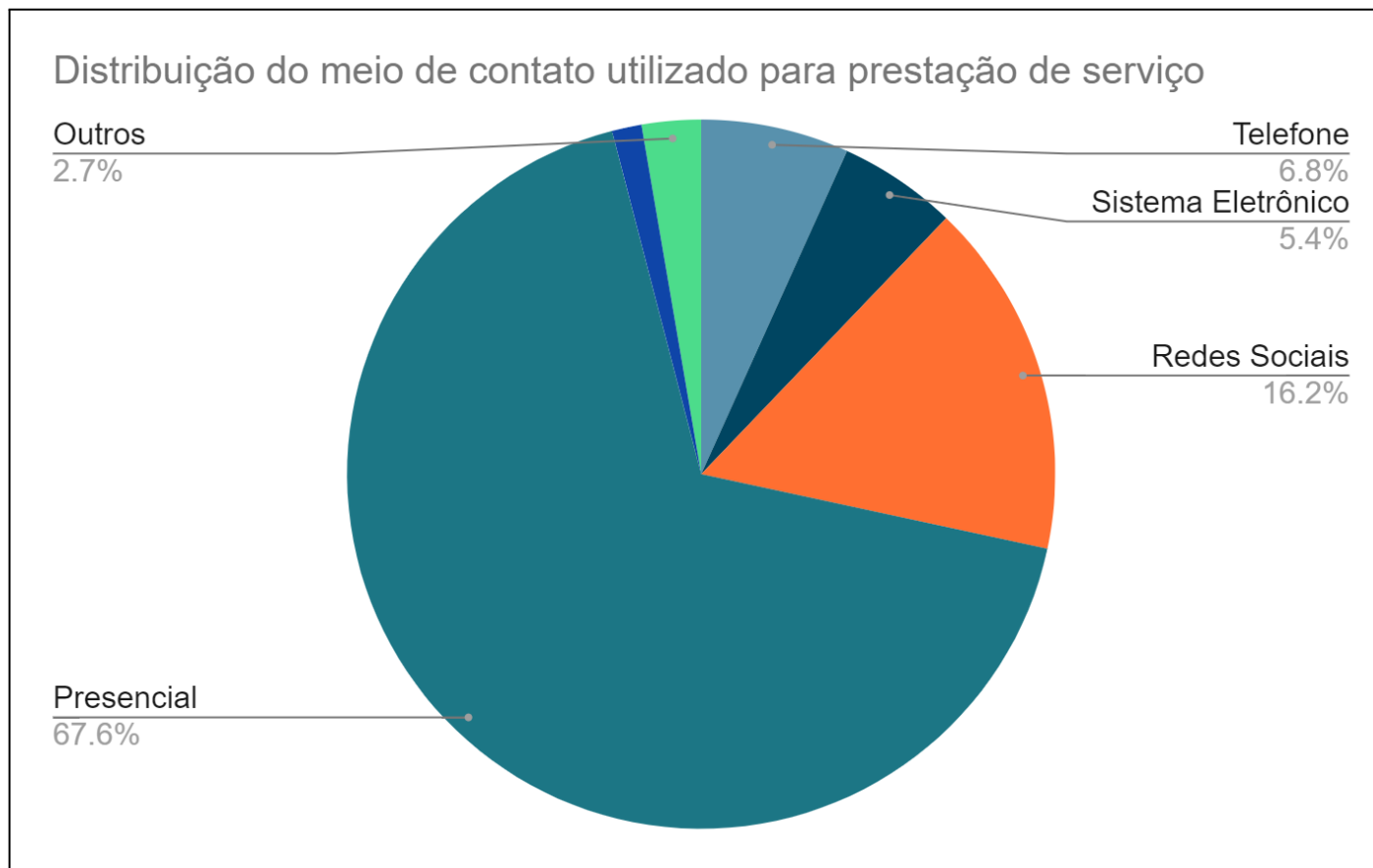
Telefone: (81) 2156-0970

## 1. QUAL O SERVIÇO QUE VOCÊ UTILIZOU RECENTEMENTE?



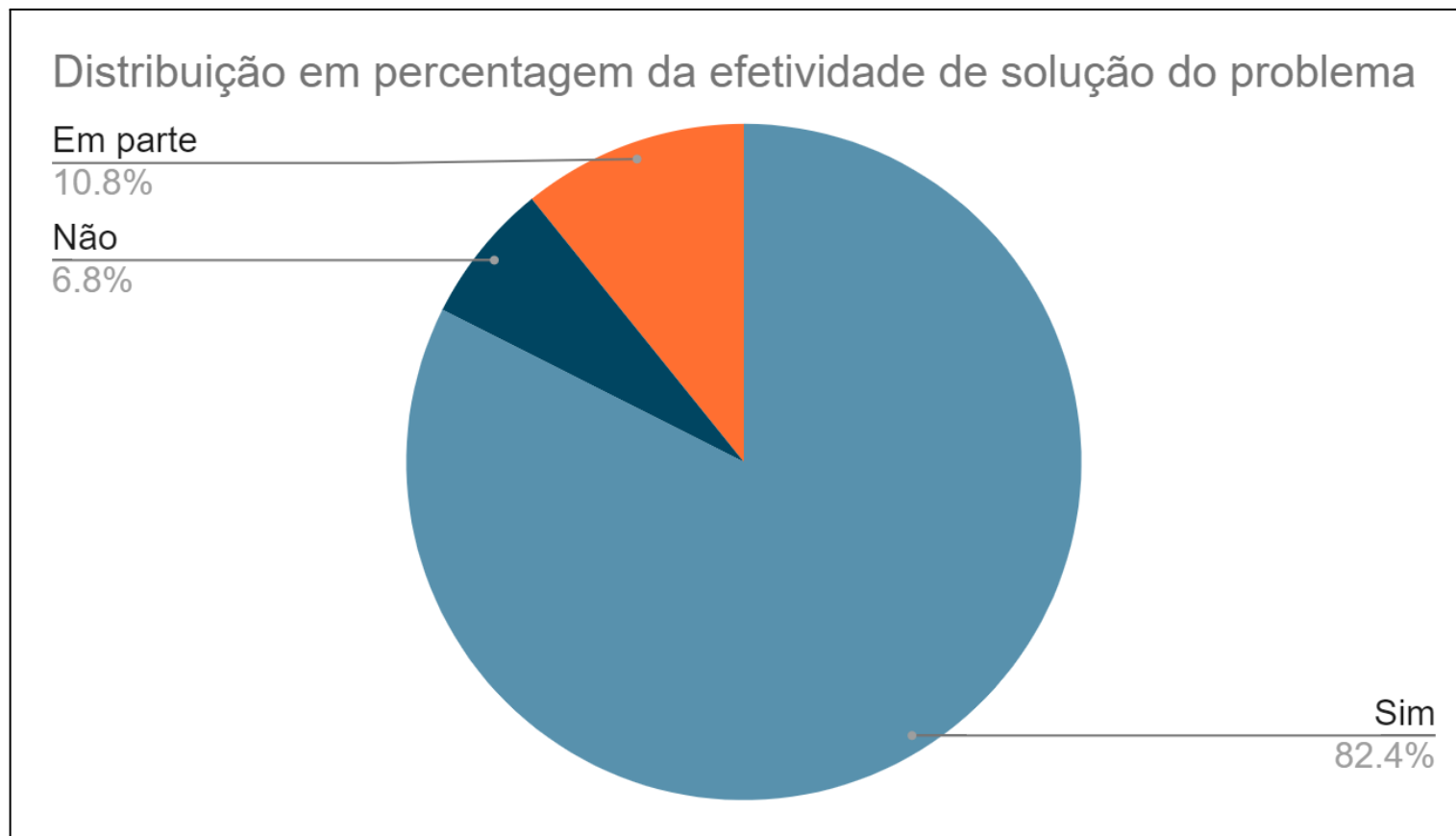
Falar com o vereador foi o tipo de serviço mais utilizado pelos cidadãos, correspondendo a 44,6% da amostragem. Outro serviço predominante é o Orelhão Digital, que corresponde a 12,2% da utilização geral dos serviços avaliados. A procura por vereadores para solicitar o ato de Fiscalizar por parte do legislativo ocupa a terceira posição e compreendendo um percentual de 10,8%.

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



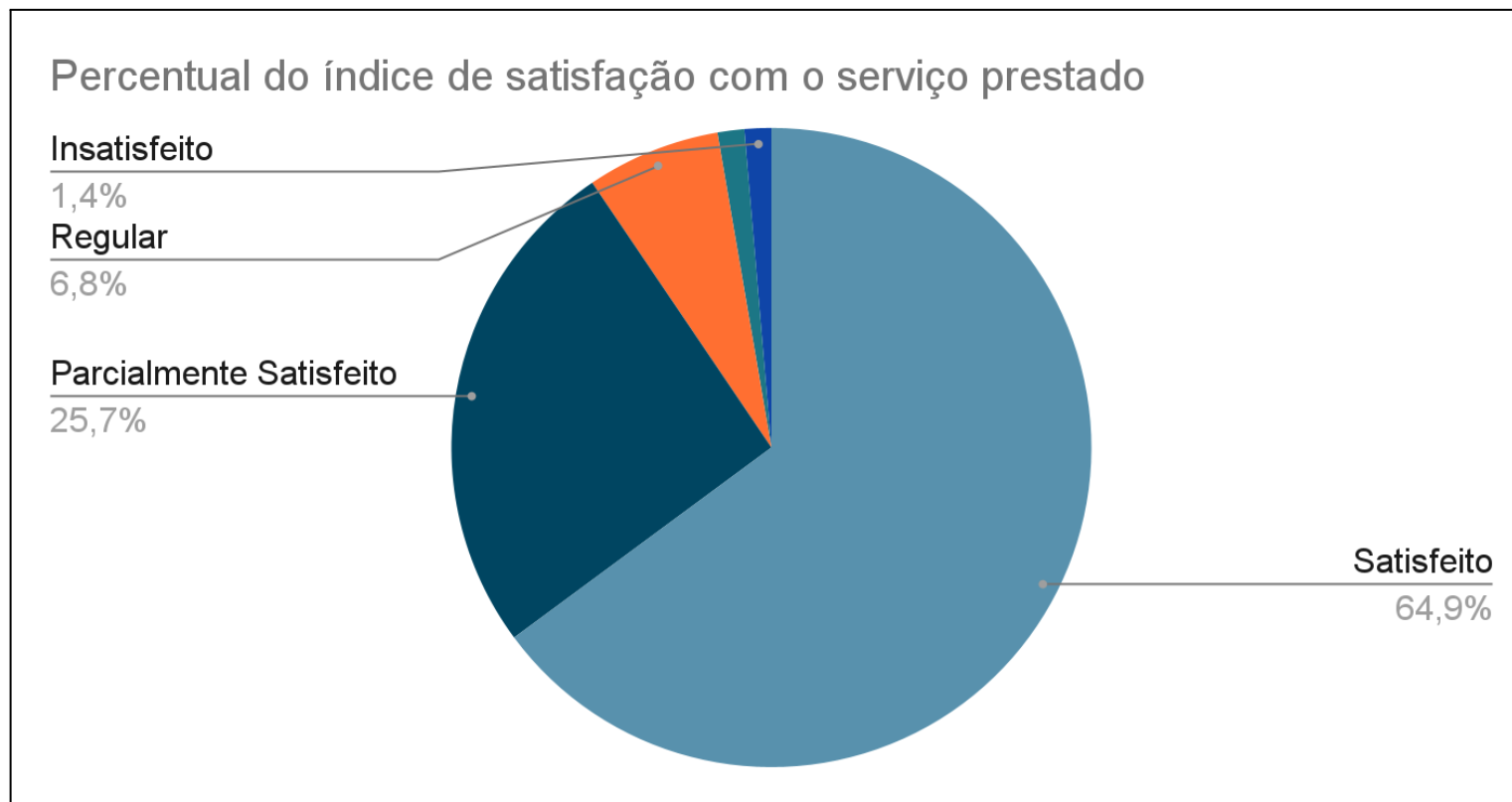
A prestação de serviços em formato presencial é a forma mais utilizada pelos cidadãos, correspondendo a 67,6% da utilização geral. As redes sociais (16,2%) também são mecanismos bastante utilizados pelos cidadãos para usufruir dos serviços públicos prestados.

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



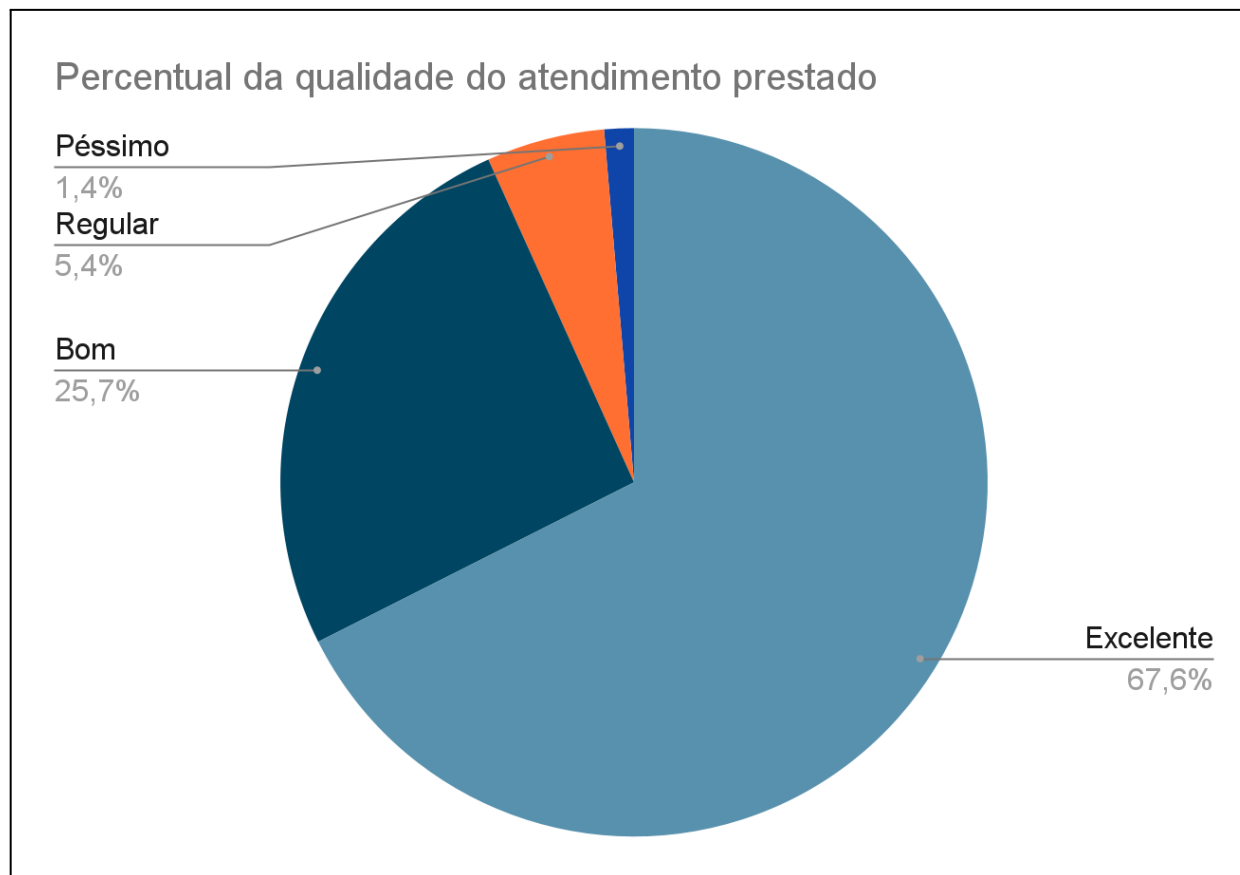
Os cidadãos que buscam utilizar os serviços públicos disponíveis, foi possível constatar a partir dos relatos que cerca de 82,4% obtém êxito ao utilizar o serviço público. Ao total, 10,8% dos entrevistados relataram que o seu objetivo em utilizar o serviço público foi parcialmente resolvido e, por outro lado, apenas 6,8% relataram que não obteve êxito.

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



Com base no levantamento, cerca de 64,9% dos participantes apresentaram índice de satisfação desejável (totalmente satisfeito). Cerca de 26% informaram que estão parcialmente satisfeitos com a qualidade do serviço ou com a forma com que usou o serviço. Ao todo, 6,8% dos participantes apresentaram satisfação regular e apresentaram parcialmente insatisfeito e totalmente insatisfeitos com a qualidade do serviço público.

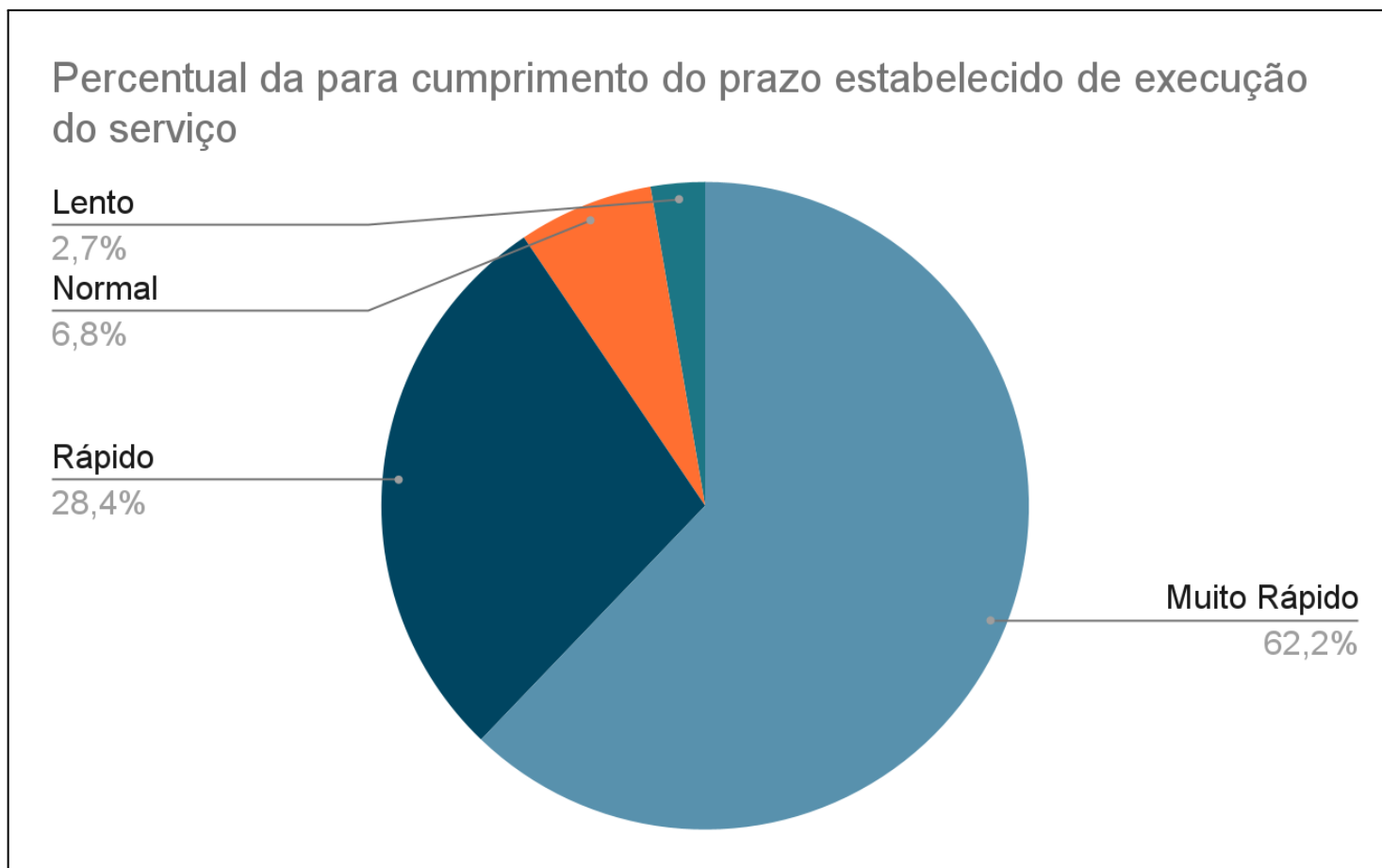
## 5. QUANTO VOCÊ ATRIBUI A QUALIDADE DO ATENDIMENTO QUE FOI PRESTADO À VOCÊ?



Quanto à qualidade no atendimento prestado, cerca de 68% relataram que a experiência com a qualidade do serviço é “Excelente”. Dos entrevistados, 25,7% classificaram como “Bom”, 5,4% como “Regular” e 1,4% como “Péssimo”.

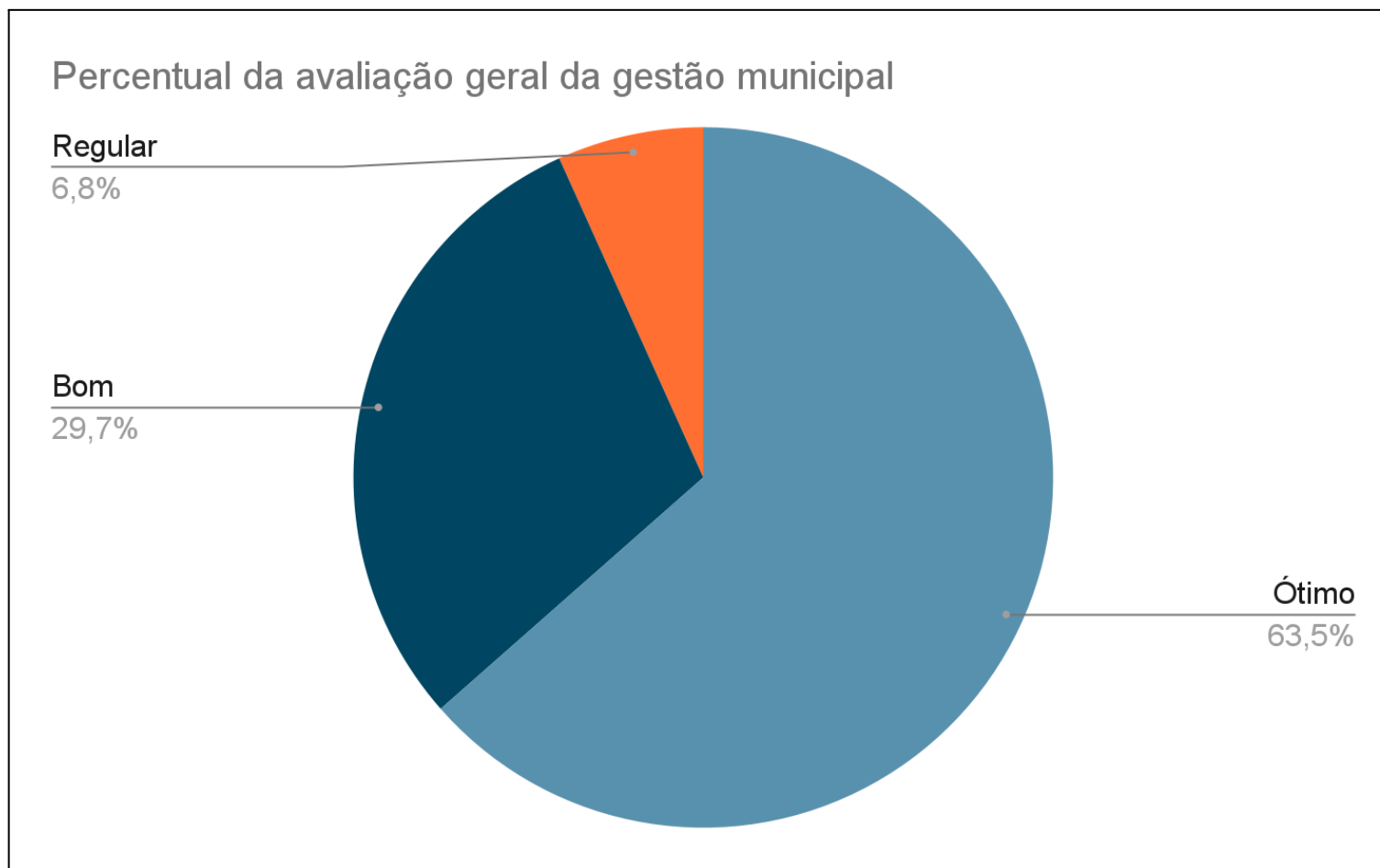


## 6. EM RELAÇÃO AO CUMPRIMENTO DE PRAZO DA EXECUÇÃO DO SEU SERVIÇO, QUANTO VOCÊ ATRIBUÍRIA?



Com base nos dados coletados, 62,2% classificam que a execução do serviço ocorre de forma “muito rápida”. Outros 28,4% dos entrevistados classificaram que o cumprimento do prazo ocorreu de forma “rápida”. Dos entrevistados, apenas 6,8% classificaram como “normal” e 2,7% como “lento”. Não houveram classificações quanto à “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”.

## 8. MAIOR INCIDÊNCIA DE INSATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A partir dos dados coletados, foi possível constatar que o serviço de “Fiscalização” foi o serviço que obteve a menor média percentual de avaliação dos serviços, obtendo um total de 7,75. Os serviços de “Informação ao Cidadão”, “Audiências Públicas”, “Portal da Transparência” e “Ouvidoria Legislativa” obtiveram médias intervalares que variaram de 8,22 a 8,67. A tabela abaixo sintetiza as médias obtidas da estratificação da coleta de dados.

**Tabela 1. Média geral da pesquisa de satisfação.**

Serviço	Média de satisfação	Média de qualidade do atendimento	Média do cumprimento de prazos	Média geral
1. Fiscalizar	7,75	8,00	7,50	7,75
2. Serviço de Informação ao Cidadão	8,67	8,00	8,00	8,22
3. Audiências públicas	9,00	8,00	8,00	8,33
4. Portal de Transparência	8,00	8,67	8,67	8,44
5. Ouvidoria Legislativa	9,00	9,00	8,00	8,67
6. Fale com o vereador	9,45	9,39	9,27	9,37
7. Orelhão Digital	9,11	9,78	9,56	9,48
8. Acervo das Leis e outras normas	9,50	10,00	10,00	9,83
9. Protocolo	10,00	10,00	10,00	10,00

A partir dos Os serviços “Protocolo”, “Acervo das Leis” e “Orelhão Digital” obtiveram a maior média dos serviços, variando de 9,48 a 10,00.

## 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.

### CÂMARA MUNICIPAL DE GRAVATÁ

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

E-mail: [camaramunicipalgravata@gmail.com](mailto:camaramunicipalgravata@gmail.com)

Telefone: (81) 2156-0970

## **10. 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.

**CÂMARA MUNICIPAL DE GRAVATÁ**

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

E-mail: [camaramunicipalgravata@gmail.com](mailto:camaramunicipalgravata@gmail.com)

Telefone: (81) 2156-0970