

CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA



RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1º QUADRIMESTRE 2024

Apresentação

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, que prevê como direito básico do usuário dos serviços públicos da administração pública a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços. O artigo 23, § 1º, da Lei nº 13.460/2017, prevê a avaliação dos serviços públicos através de pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

A Pesquisa de Satisfação é uma maneira eficaz de medir o nível de qualidade dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal. Uma vez que permite identificar pontos fortes e áreas que precisam de melhoria, fornecendo informações valiosas para aprimorar os serviços e atender melhor às necessidades dos cidadãos, valorizando a governança do órgão e o fortalecimento da imagem institucional. Nesse sentido, a Câmara Municipal de Viana disponibiliza em seu site Pesquisa de Satisfação direcionada a toda pessoa que foi atendida nos gabinetes de vereadores e unidades administrativas do Poder Legislativo de Viana/ES.

Apresentação

A Pesquisa de Satisfação disponibilizada no site da Câmara é composta por 16 questionamentos, cada um com 05 possíveis respostas objetivas de múltipla escolha, onde o cidadão deverá selecionar uma resposta por questionamento, exceto o item 16, cuja resposta é livre. Esta Pesquisa de Satisfação está estruturada nas seguintes dimensões:

- ▶ clareza das informações apresentadas;
- ▶ facilidade de uso e de navegação no site, sistema ou aplicativo;
- ▶ qualidade dos canais de comunicação e atendimento;
- ▶ performance, estabilidade e disponibilidade do serviço;
- ▶ tempo para obtenção do serviço; e
- ▶ eficácia do processo de requisição do serviço.

A pesquisa foi disponibilizada no site institucional, página inicial, menu institucional, conforme imagem abaixo. Houve divulgação da realização no site institucional e nas redes sociais da câmara. O questionário foi elaborado no GoogleForms, disponibilizado no link: <https://www.camaraviana.es.gov.br/pagina/ler/1039/pesquisa-de-satisfacao> .

Apresentação

1 Ir para o conteúdo 2 Ir para o menu 3 Ir para o rodapé A Diminuir fonte A+ Aumentar fonte Acessibilidade Contraste Mapa do Site Sistemas



Controladoria Radar da Transparência Transparência Legislação Mapa do Site e-SIC e-OUV



PÁGINA INICIAL

INSTITUCIONAL ▾

ATIVIDADE LEGISLATIVA ▾

VEREADORES ▾

LICITAÇÕES

COMUNICAÇÃO ▾



Pesquisa de Satisfação

Direcionar para Pesquisa de Satisfação

Acesso à Informação

História

Função e Definição

Estrutura Organizacional

Planejamento Estratégico

Carta de Serviços

Circuitos Viana

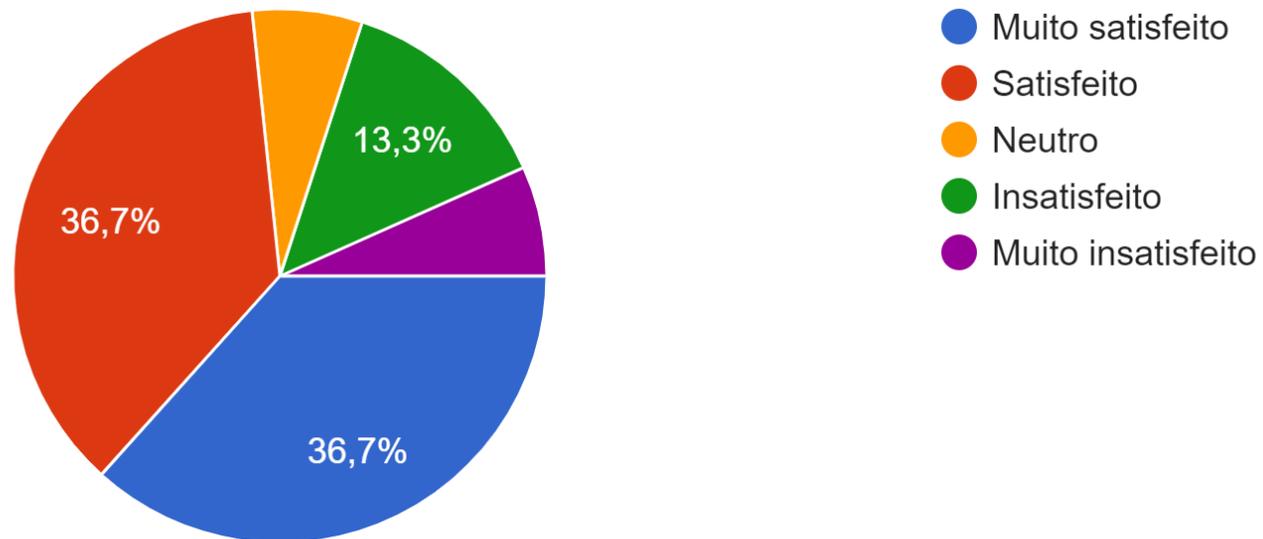


09 de maio de 2024

Câmara de Vereadores realiza 147ª e 148ª sessões ordinárias

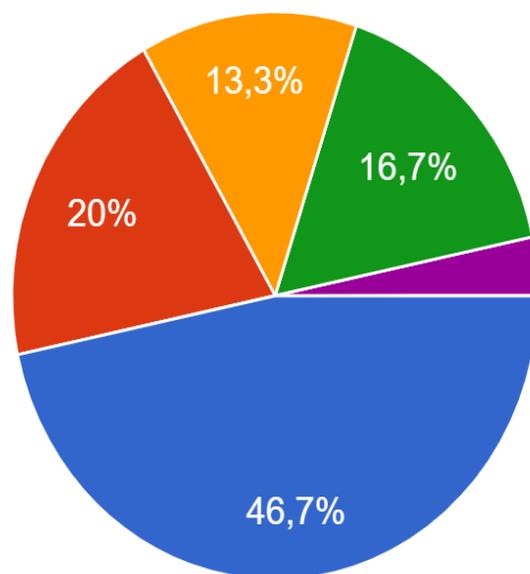
1. Qual é o seu grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Câmara Municipal de Viana?

30 respostas



2. Como você avalia a clareza das informações fornecidas pela Câmara Municipal de Viana?

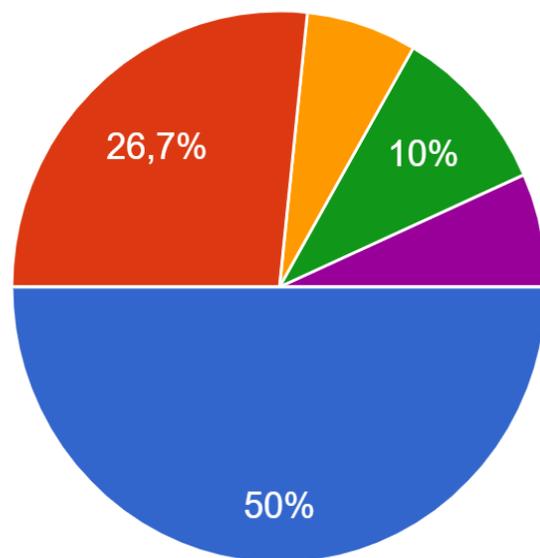
30 respostas



- Muito clara
- Clara
- Neutra
- Pouco clara
- Muito pouco clara

3. Como você avalia a acessibilidade dos canais de comunicação da Câmara Municipal de Viana (telefone, e-mail, site, redes sociais, etc.)?

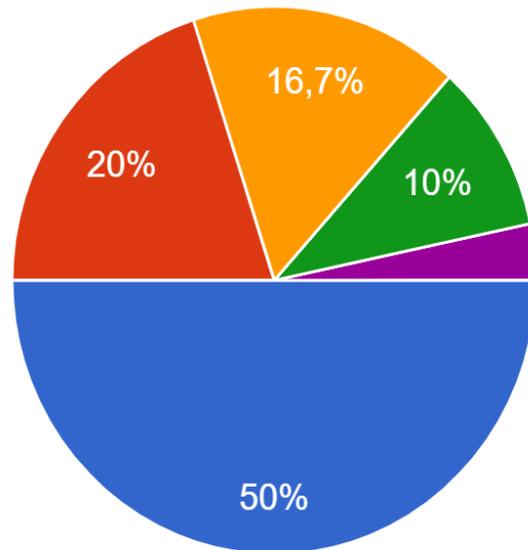
30 respostas



- Muito acessível
- Acessível
- Neutra
- Pouco acessível
- Muito pouco acessível

4. Qual é a sua opinião sobre a disponibilidade e eficiência dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Viana?

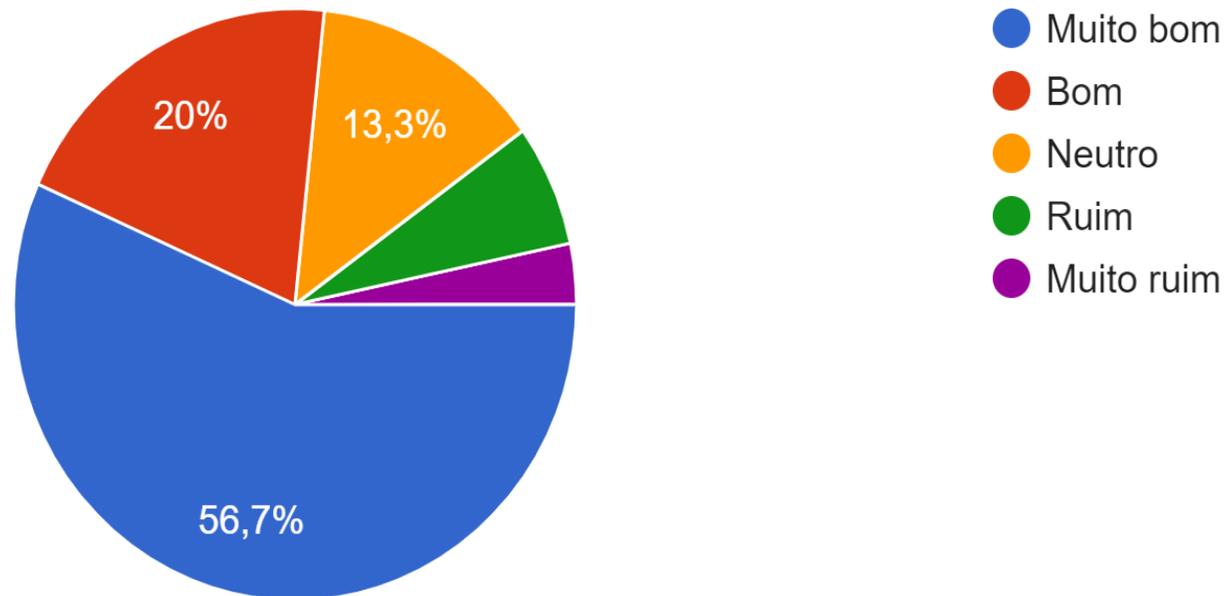
30 respostas



- Muito disponível e eficiente
- Disponível e eficiente
- Neutra
- Pouco disponível e eficiente
- Muito pouco disponível e eficiente

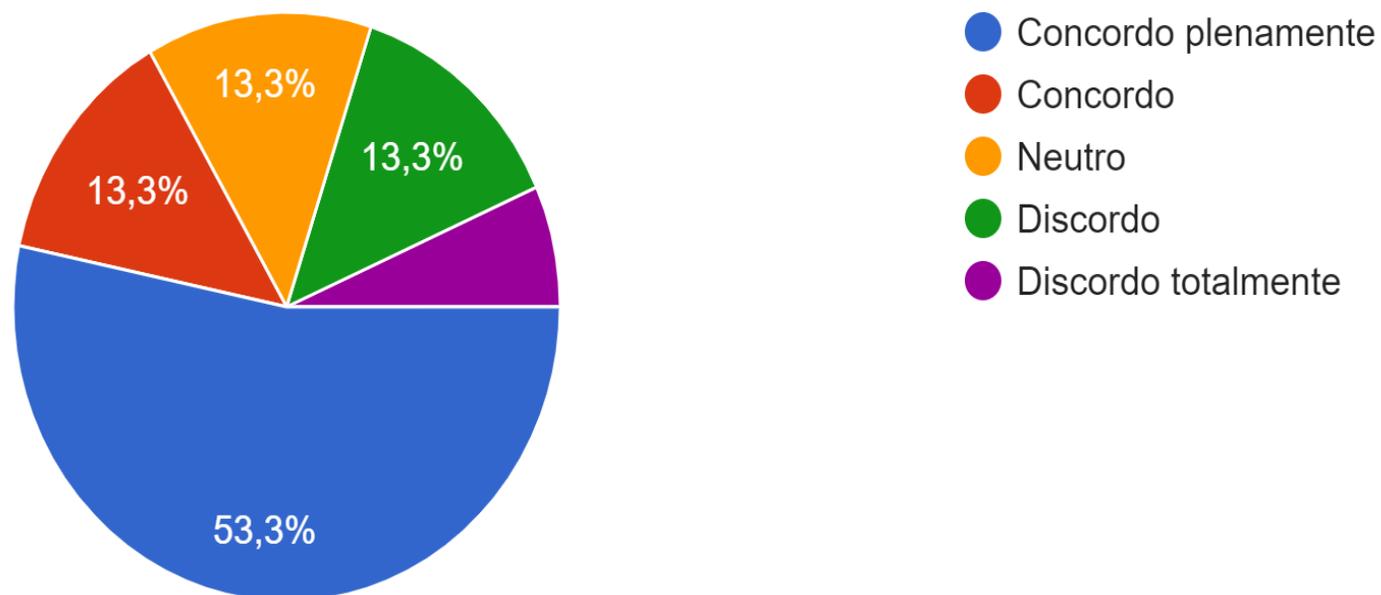
5. Como você avalia a qualidade do atendimento prestado pelos funcionários da Câmara Municipal de Viana?

30 respostas



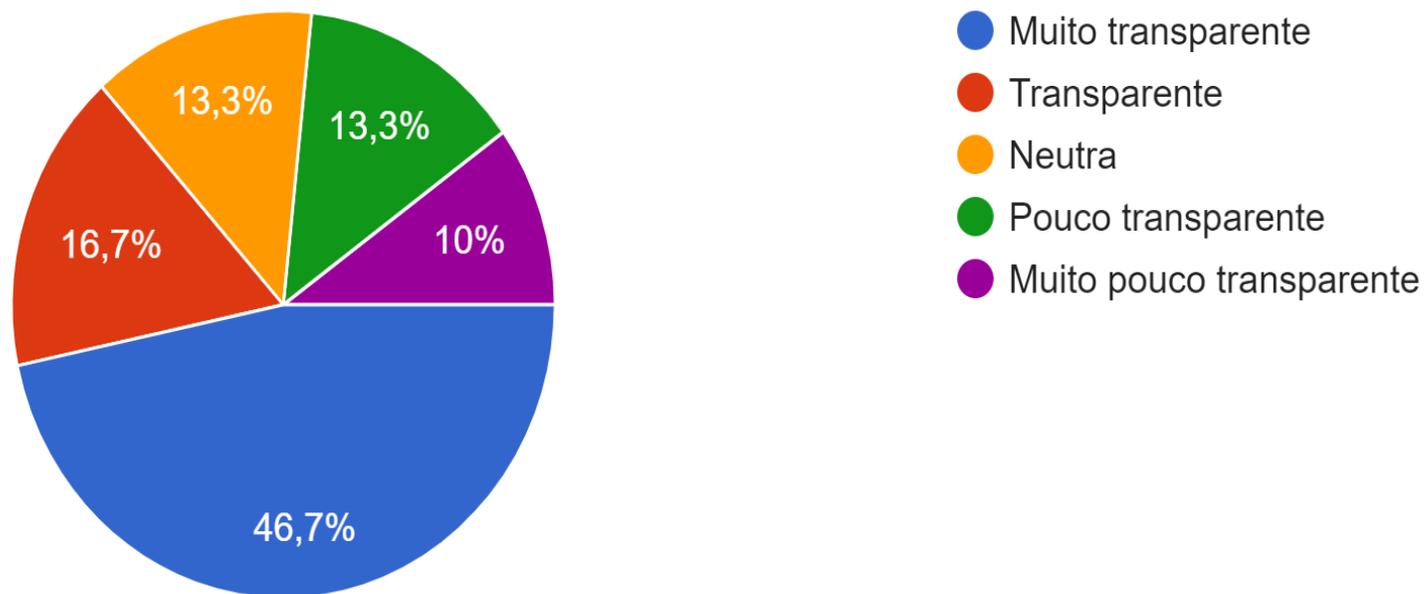
6. Você acredita que a Câmara Municipal de Viana está comprometida em atender as necessidades da comunidade?

30 respostas



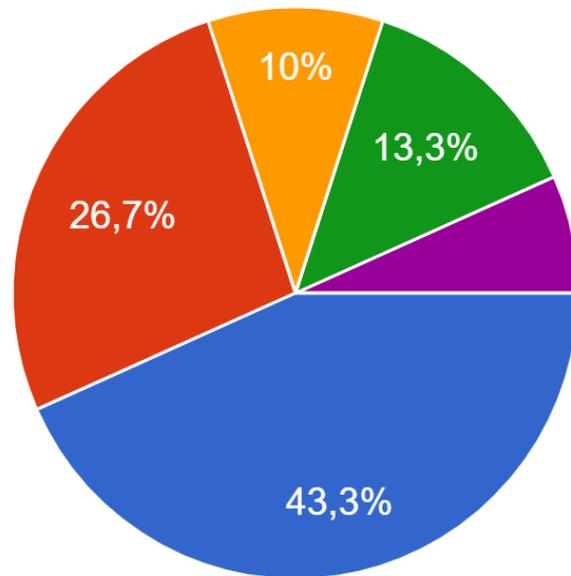
7. Como você avalia a transparência das atividades e decisões tomadas pela Câmara Municipal de Viana?

30 respostas



8. Qual é a sua percepção em relação à agilidade na resolução de demandas e solicitações pela Câmara Municipal de Viana?

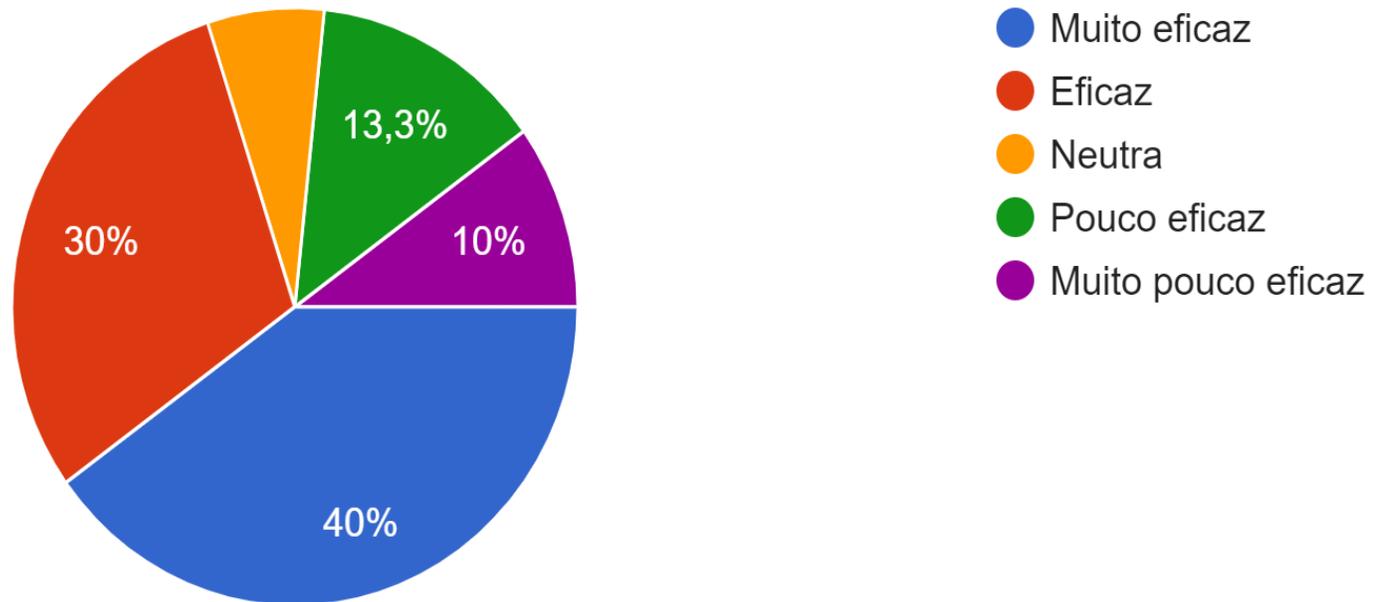
30 respostas



- Muito ágil
- Ágil
- Neutra
- Pouco ágil
- Muito pouco ágil

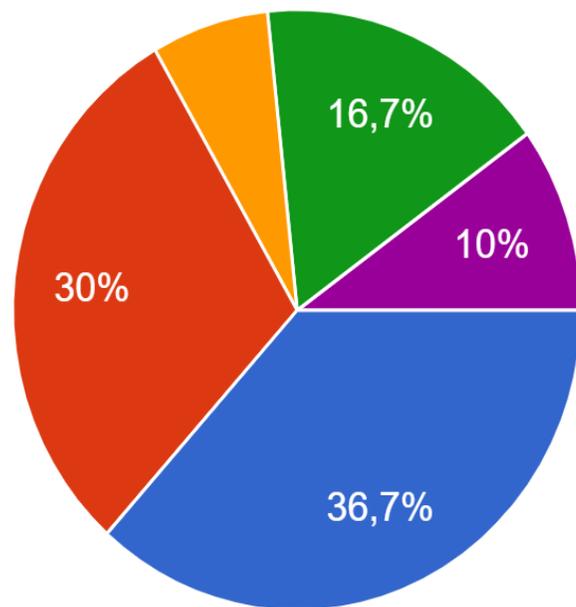
9. Como você classificaria a eficácia das ações e projetos realizados pela Câmara Municipal de Viana para o desenvolvimento da cidade?

30 respostas



10. Você considera que a Câmara Municipal de Viana promove uma participação cidadã efetiva?

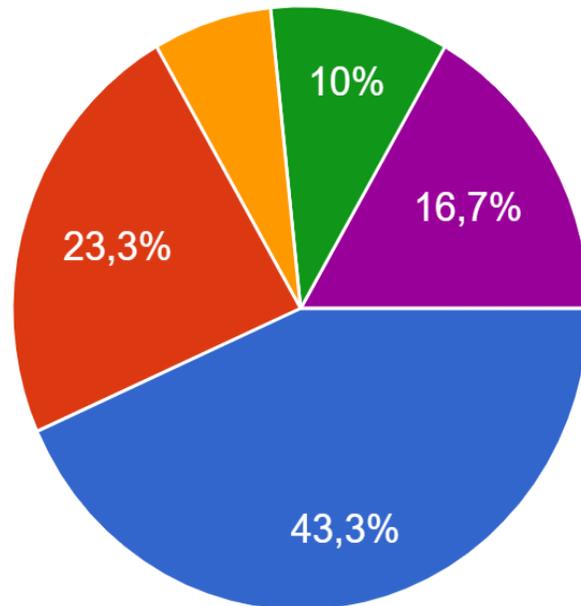
30 respostas



- Concordo plenamente
- Concordo
- Neutro
- Discordo
- Discordo totalmente

11. Como você avalia a representatividade da Câmara Municipal de Viana em relação aos interesses da população?

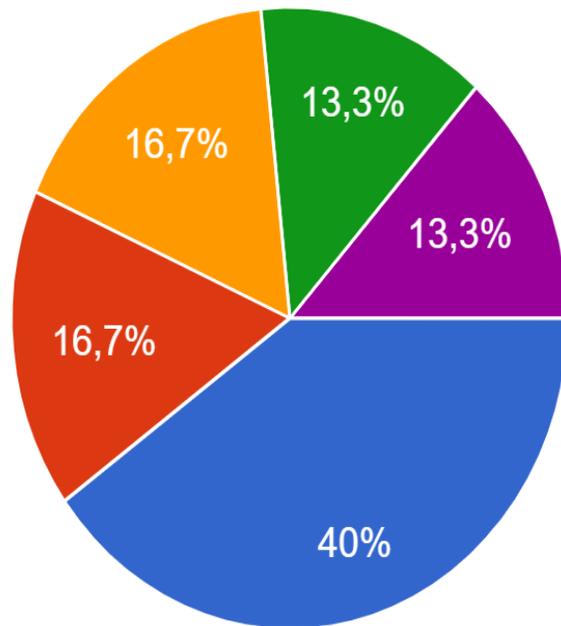
30 respostas



- Muito representativa
- Representativa
- Neutra
- Pouco representativa
- Muito pouco representativa

12. Você se sente informado(a) sobre as atividades e decisões tomadas pela Câmara Municipal de Viana?

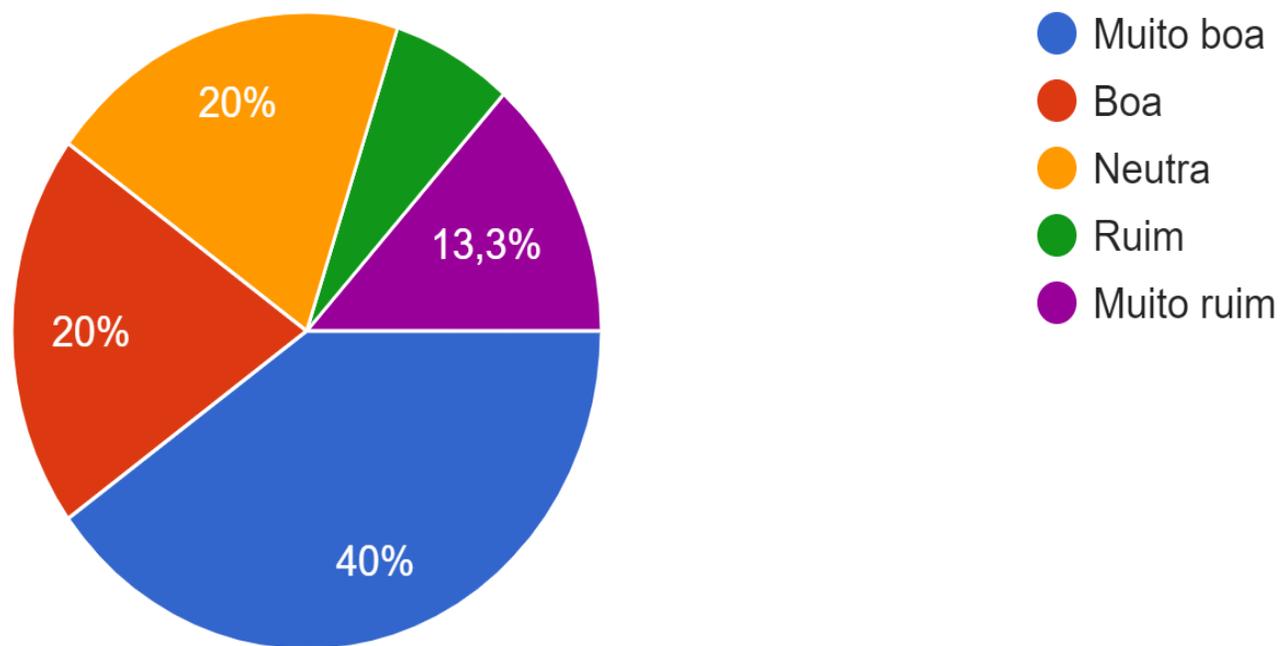
30 respostas



- Muito informado(a)
- Informado(a)
- Neutro
- Pouco informado(a)
- Muito pouco informado(a)

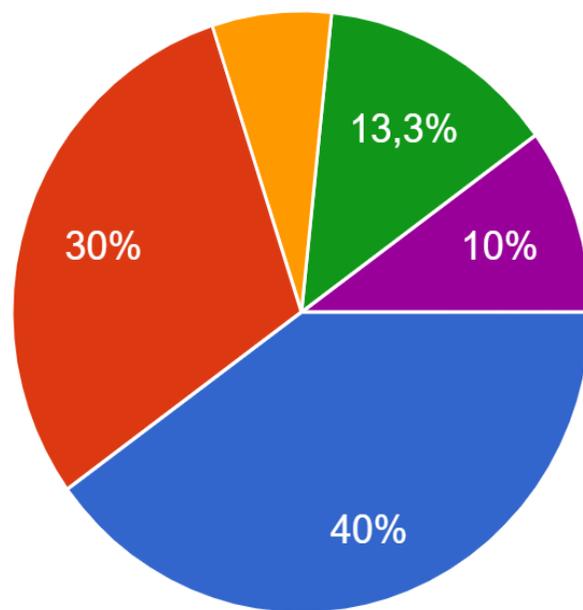
13. Como você classificaria a qualidade das ações voltadas para a promoção da transparência e combate à corrupção na Câmara Municipal de Viana?

30 respostas



14. Você acredita que a Câmara Municipal de Viana está aberta a receber críticas e sugestões da população?

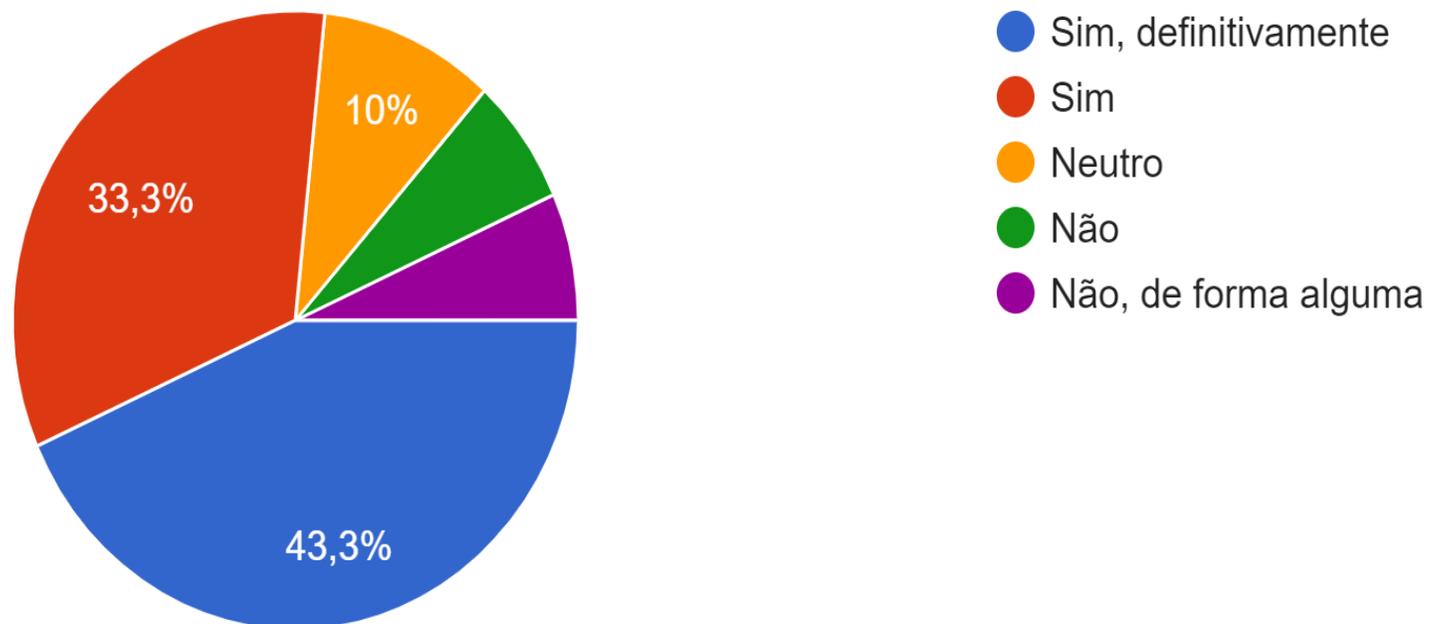
30 respostas



- Concordo plenamente
- Concordo
- Neutro
- Discordo
- Discordo totalmente

15. Com base em sua experiência, você recomendaria os serviços da Câmara Municipal de Viana a outras pessoas?

30 respostas



16. Você tem alguma sugestão para melhorar os serviços prestados pela Câmara Municipal de Viana?

- ▶ “Pontualmente, precisamos de maior atenção. Precisamos de menos monção de aplausos, mais projetos de lei que atendam a população. Precisamos de um efetivo melhor e maior na saúde, educação. Qualificação aos profissionais.”
- ▶ “Conversa mais com os moradores e prestar mais atenção em suas opiniões a respeito de projetos que irão ser realizado em suas comunidades.”
- ▶ “Além de legislar, poderiam fiscalizar mais!”
- ▶ “Transparência, propostas e atividades contra a corrupção e maior representatividade feminina, negra e LGBT+.”
- ▶ “Um site mais claro e com informações que realmente interessam a população!”
- ▶ “Criar app da câmara ou ambiente colaborativo onde a comunidade possa expressar suas ideias e decidir prioridades.”
- ▶ “Continue no trabalho para cada dia melhorar nossa cidade de Viana”
- ▶ “Maior clareza e facilidade de acesso ao diário oficial”
- ▶ “Melhorar a qualidade de vida das pessoas”

Conclusão

Analisando os dados obtidos por meio dessa pesquisa, podemos inferir que a percepção dos respondentes sobre aspectos como atendimento, agilidade, acessibilidade e clareza é satisfatória para a instituição, e por meio das sugestões apresentadas pode-se melhorar os serviços prestados.

O relatório contendo os resultados da pesquisa de satisfação será divulgado junto aos setores que compõem a estrutura organizacional da instituição, para que avaliem e aprimorem a prestação de serviços do órgão.

A implementação das recomendações apresentadas pode contribuir significativamente para aprimorar a satisfação geral dos serviços e fortalecer o vínculo entre a câmara municipal e a comunidade local, em conformidade com as disposições legais.

Câmara Municipal de Viana

