

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

JORGE LUIS DA SILVA

CÂMARA MUNICIPAL DE CHÃ GRANDE

Avenida São José, nº 36, Centro, Chã Grande/PE - CEP: 55.636-000

E-mail: contato@chagrande.pe.leg.br

Telefone: (81) 3537-1160

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. PERÍODO DE CAMPO	3
3. NÚMERO DE ENTREVISTAS	3
4. COLETA DOS DADOS	3
5. DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS	4
5.1. DO GÊNERO DOS PARTICIPANTES ENTREVISTADOS	4
5.2. DA ESCOLARIDADE DOS PARTICIPANTES	5
5.3. DA ESCOLARIDADE DOS PARTICIPANTES	5
6. FREQUÊNCIA E TIPOS DE SERVIÇOS UTILIZADOS	5
6.1. Com que frequência você utiliza os serviços da Câmara Municipal?	5
6.2. Qual o serviço ou setor da Câmara Municipal que você buscou recentemente?	5
6.3. Qual o meio de contato utilizado para prestação de serviço?	6
6.4. Como você avalia a qualidade do serviço que foi ofertado à serviço à você?	7
6.5. O tratamento foi atencioso, cordial e atendeu às minhas necessidades?	8
6.6. Como você avalia o tempo de atendimento?	8
6.7. Como você avalia a limpeza dos ambientes da Câmara Municipal?	9
6.8. Como você avalia as acomodações da Câmara Municipal?	9
6.9. Como você avalia a acessibilidade da estrutura física da Câmara para pessoas portadoras de deficiência?	9
6.10. Como você avalia a facilidade em encontrar as informações no site da Câmara Municipal?	10
6.10. Como você avalia a facilidade em encontrar as informações no Portal da Transparência da Câmara Municipal?	11
6.11. Como você avalia os canais de comunicação da Câmara Municipal para envio de sugestões, denúncias ou reclamações?	12
6.12. Como você avalia a transmissão das Sessões Ordinárias com transmissão ao vivo da Câmara Municipal?	13
6.13. Como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria Legislativa?	14
6.14. Como você avalia o atendimento prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão?	15
6.15. Você conhece a Ouvidoria da Câmara Municipal?	16
6.16. Como você avalia a atuação dos vereadores da Câmara Municipal?	17

CÂMARA MUNICIPAL DE CHÃ GRANDE

Avenida São José, nº 36, Centro, Chã Grande/PE - CEP: 55.636-000

E-mail: contato@chagrande.pe.leg.br

Telefone: (81) 3537-1160

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA

1. OBJETIVO

Foi conduzida uma pesquisa de satisfação de cunho quantitativo, visando levantar informações, junto à população de Chã Grande, sobre a qualidade e a prestação de serviços públicos que são 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.

2. PERÍODO DE CAMPO

A coleta de dados foi realizada entre os dias **07, 08, 09, 10 e 11 de Junho 2022**. Na oportunidade, foram abordadas pessoas que passavam, de forma aleatória, na Feira Livre, Mercado Público, no centro da cidade e nos pontos comerciais.

3. NÚMERO DE ENTREVISTAS

Foram realizadas **285** entrevistas.

4. 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, através de entrevistas pessoais (*face a face*);
- As entrevistas foram realizadas por cinco entrevistadores, devidamente treinados para abordagem desse tipo de público.

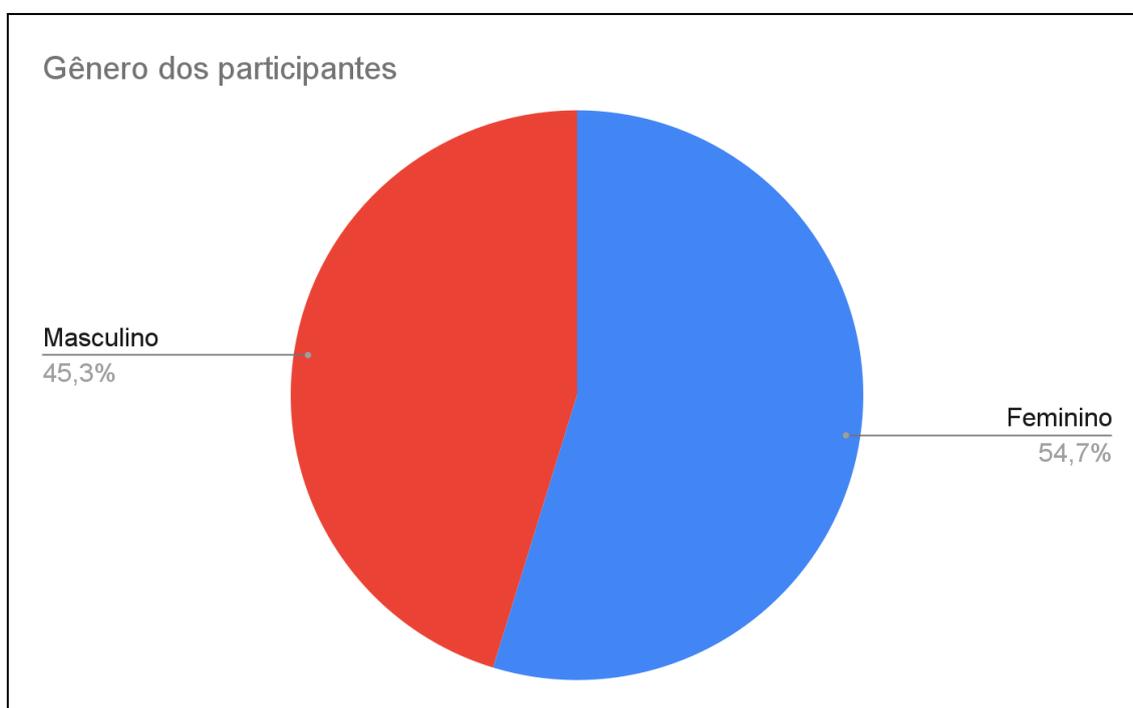
5. DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

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

5.1. DO GÊNERO DOS PARTICIPANTES ENTREVISTADOS

Dos 285 participantes desta pesquisa, 129 (45,3%) são do sexo masculino e 156 (54,7%) do sexo feminino. Os dados abaixo apresentam estas informações em formato de tabela e gráfico estatístico.

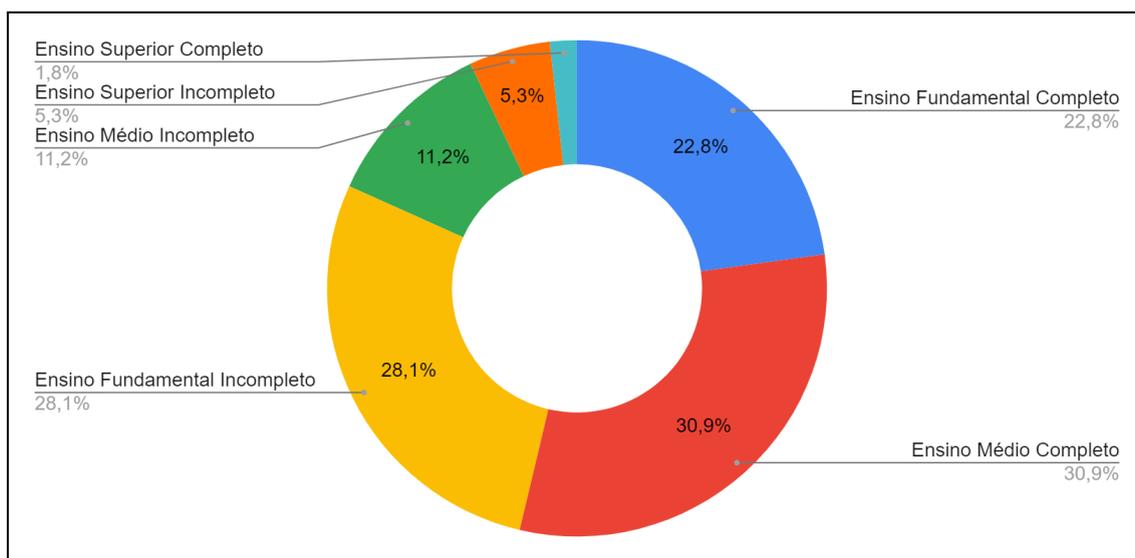
Rótulo	Quantitativo	%
Masculino	129	45,3%
Feminino	156	54,7%



5.2. DA ESCOLARIDADE DOS PARTICIPANTES

Quanto à escolaridade dos participantes desta pesquisa, abaixo encontram-se as informações estatísticas acerca do perfil dos entrevistados:

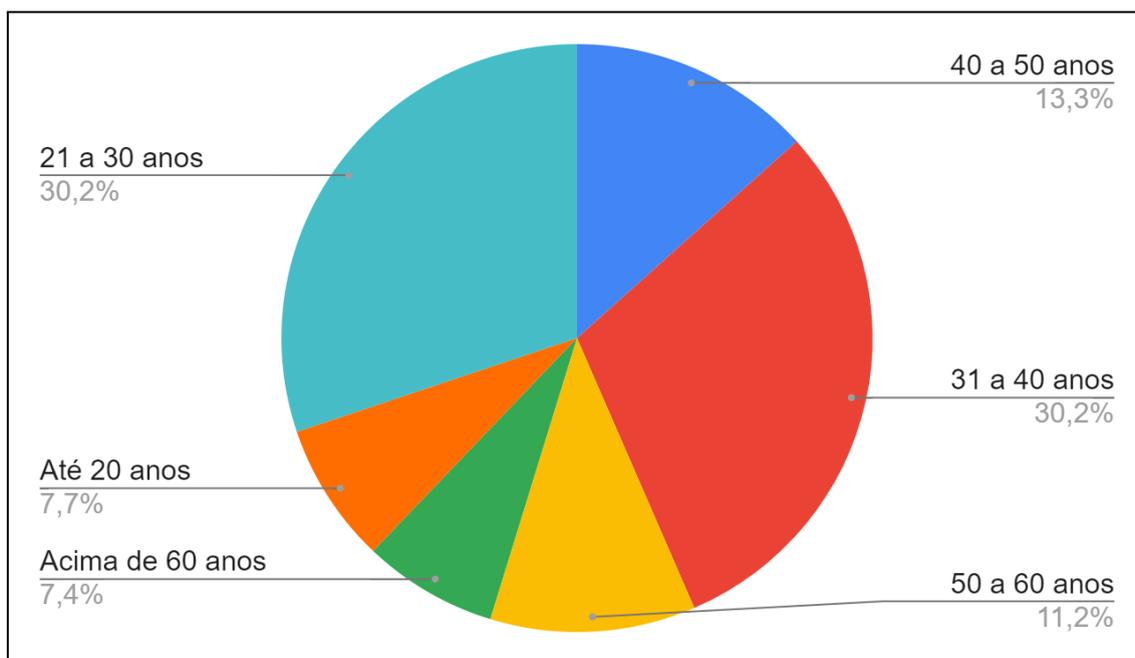
Rótulo	Quantitativo	%
Ensino Fundamental Incompleto	80	28,1%
Ensino Fundamental Completo	65	22,8%
Ensino Médio Incompleto	32	11,2%
Ensino Médio Completo	88	30,9%
Ensino Superior Completo	5	1,8%
Ensino Superior Incompleto	15	5,3%



5.3. DA ESCOLARIDADE DOS PARTICIPANTES

Quanto à faixa etária dos participantes desta pesquisa, abaixo encontram-se as informações estatísticas acerca do perfil dos entrevistados:

Rótulo	Quantitativo	%
Até 20 anos	22	7,7%
21 a 30 anos	86	30,2%
31 a 40 anos	86	30,2%
40 a 50 anos	38	13,3%
50 a 60 anos	32	11,2%
Acima de 60 anos	21	7,4%

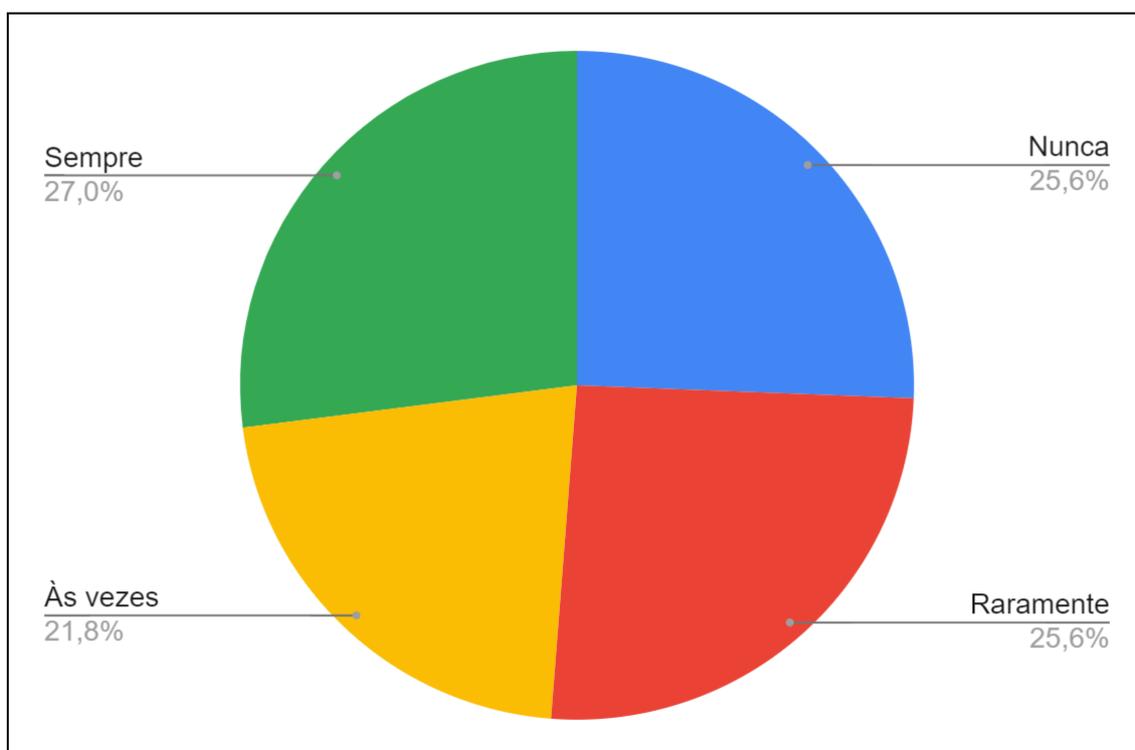


6. FREQUÊNCIA E TIPOS DE SERVIÇOS UTILIZADOS

6.1. Com que frequência você utiliza os serviços da Câmara Municipal?

Foi questionado aos participantes quanto a frequência que utilizam serviços da Câmara Municipal. Abaixo, segue as informações:

Rótulo	Quantitativo	%
Nunca	73	25,6%
Raramente	73	25,6%
Às Vezes	62	21,8%
Sempre	77	27%

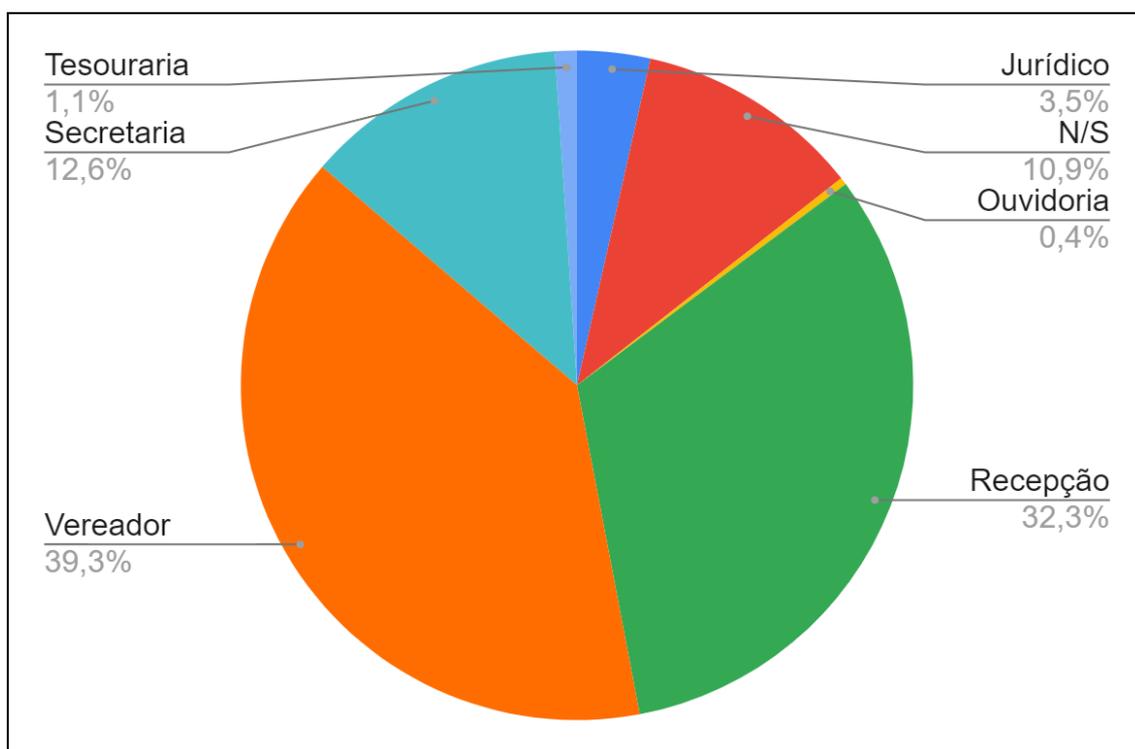


OBS: Incluir que foi possível constatar que os cidadãos não sabiam o que era um serviço oferecido pela Câmara. Muitos deles a classificaram como "N/S".

6.2. Qual o serviço ou setor da Câmara Municipal que você buscou recentemente?

Foi questionado aos participantes quanto ao tipo do serviço que utilizaram os serviços. Abaixo, segue as informações:

Rótulo	Quantitativo	%
Ouvidoria	1	0,4%
Tesouraria	3	1,1%
Jurídico	10	3,5%
Secretaria	36	12,6%
Recepção	92	32,3%
Vereador	112	39,3%
N/S ¹	31	10,9%

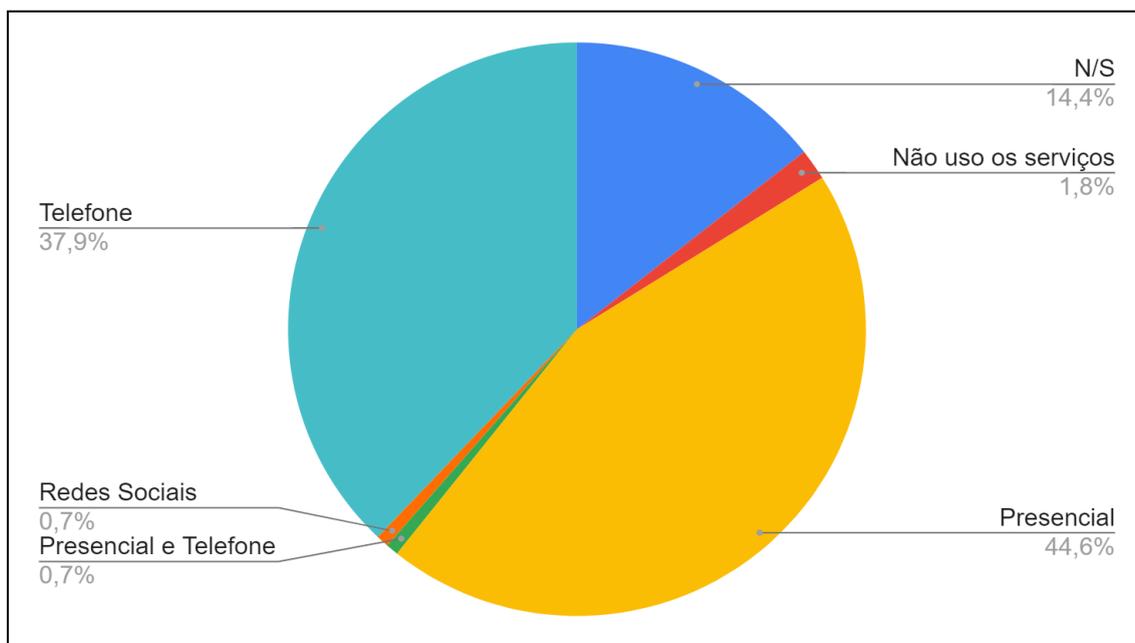


¹ N/S - Não sabe.

6.3. Qual o meio de contato utilizado para prestação de serviço?

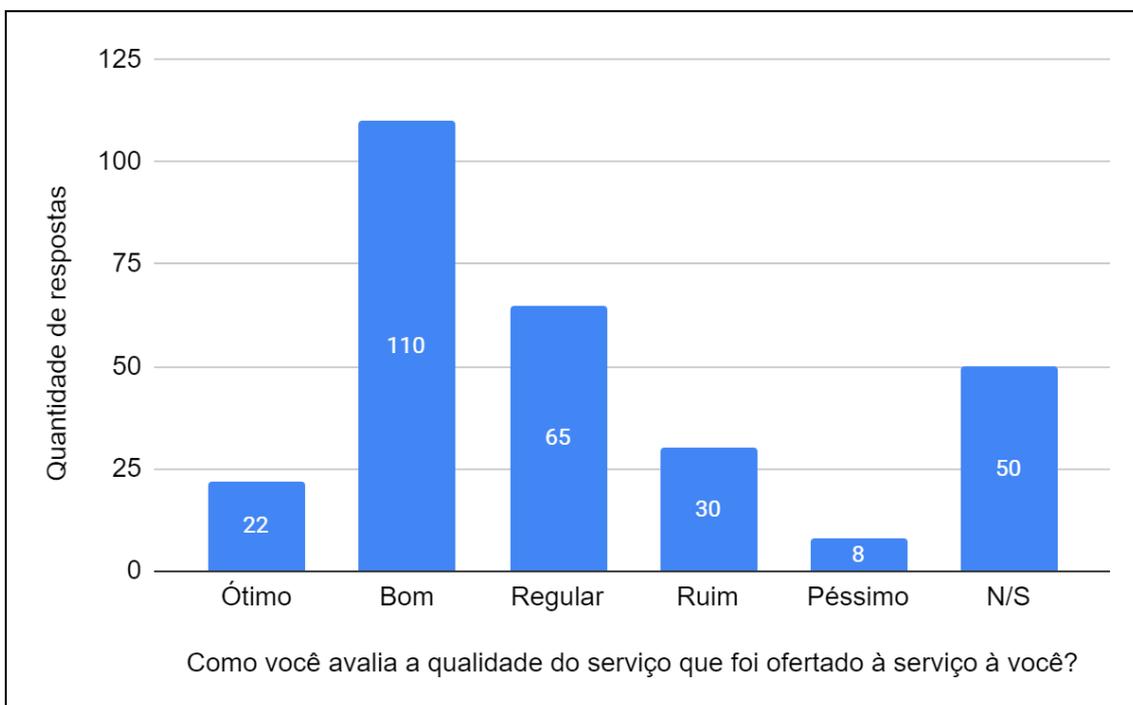
Foi questionado aos participantes quanto ao meio de contato que foi utilizado os serviços. Abaixo, segue as informações:

Rótulo	Quantitativo	%
Presencial	127	44,6%
Telefone	108	37,9%
N/S	41	14,4%
Não uso os serviços	05	1,8%
Presencial e Telefone	02	0,7%
Redes Sociais	02	0,7%



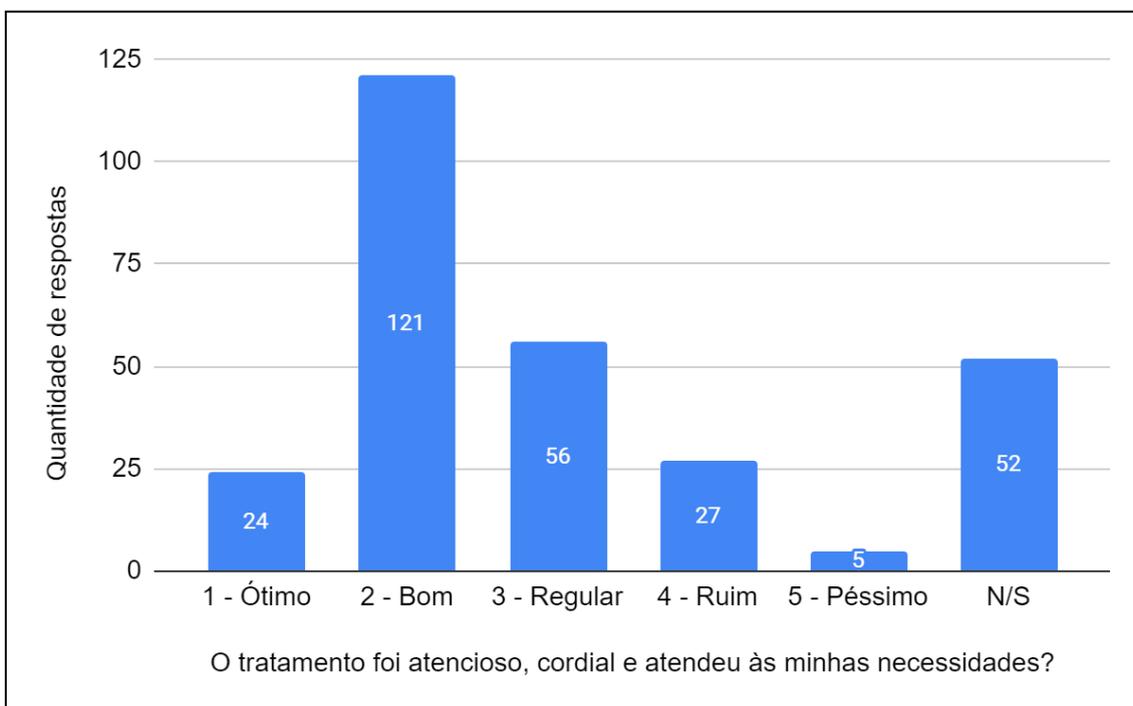
6.4. Como você avalia a qualidade do serviço que foi ofertado à serviço à você?

Foi questionado aos participantes como eles avaliam a qualidade do serviço prestado pela Câmara Municipal. Abaixo, segue as informações:



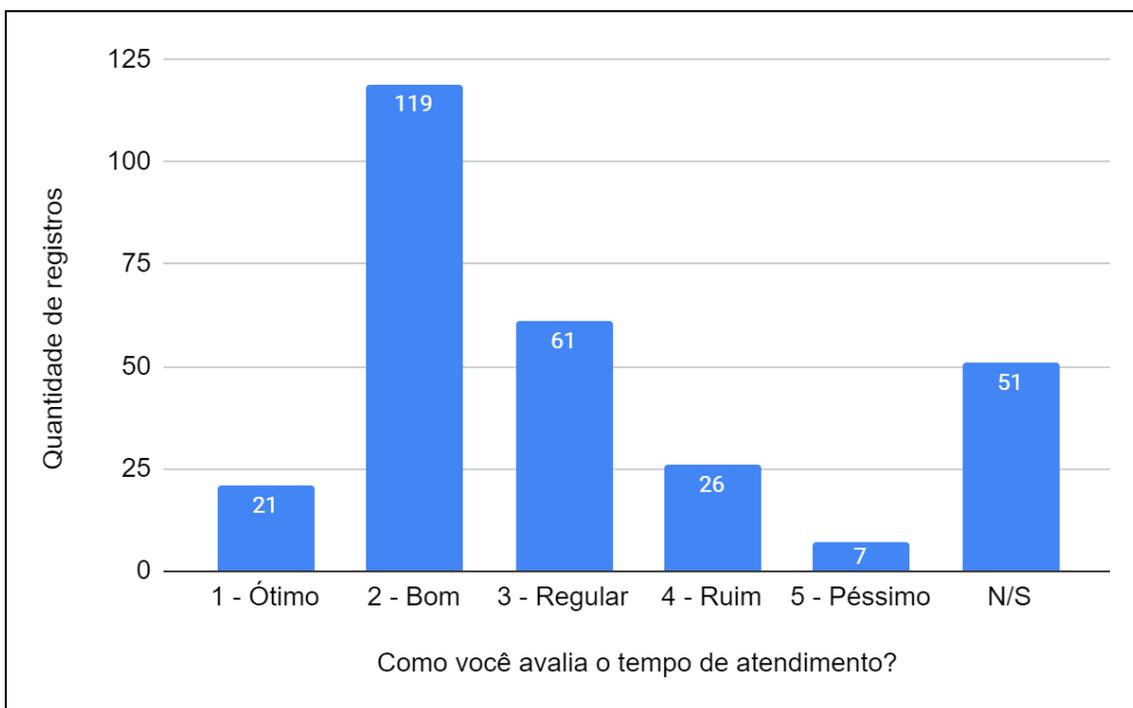
6.5. O tratamento foi atencioso, cordial e atendeu às minhas necessidades?

Foi questionado aos participantes se o tratamento oferecido pela Câmara Municipal foi cordial e se as necessidades foram atendidas. Abaixo, segue as informações:



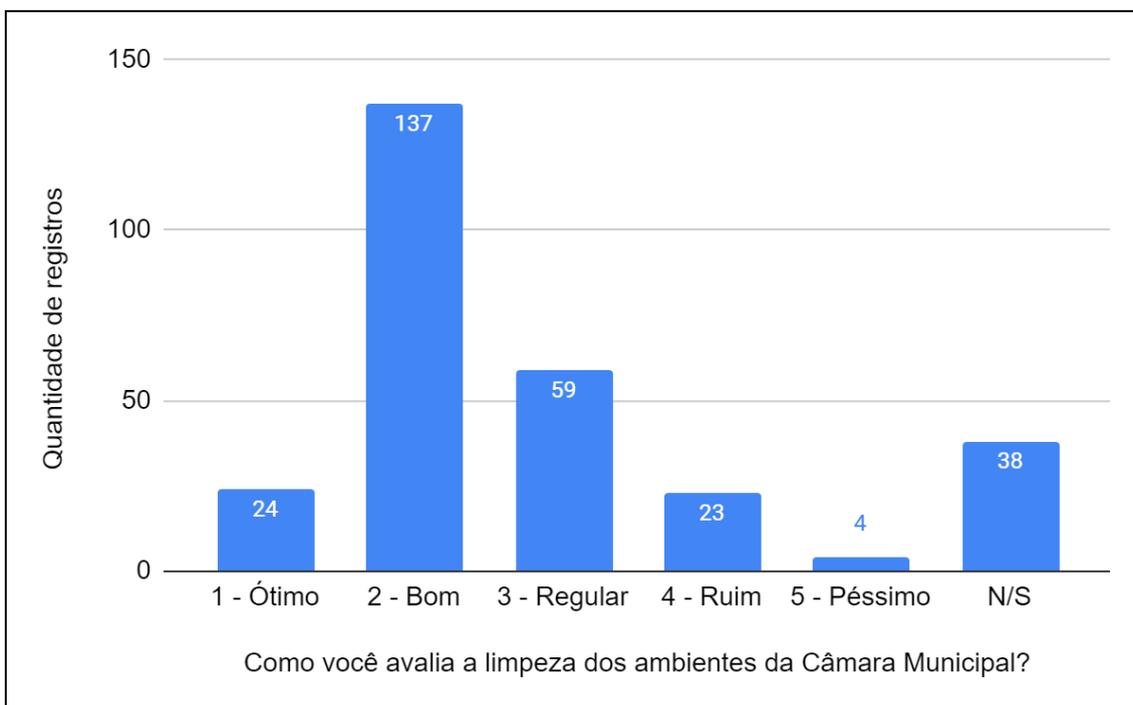
6.6. Como você avalia o tempo de atendimento?

Foi questionado aos participantes se os ambientes físicos da Câmara Municipal estavam limpos e adequado ao público. Abaixo, segue as informações:



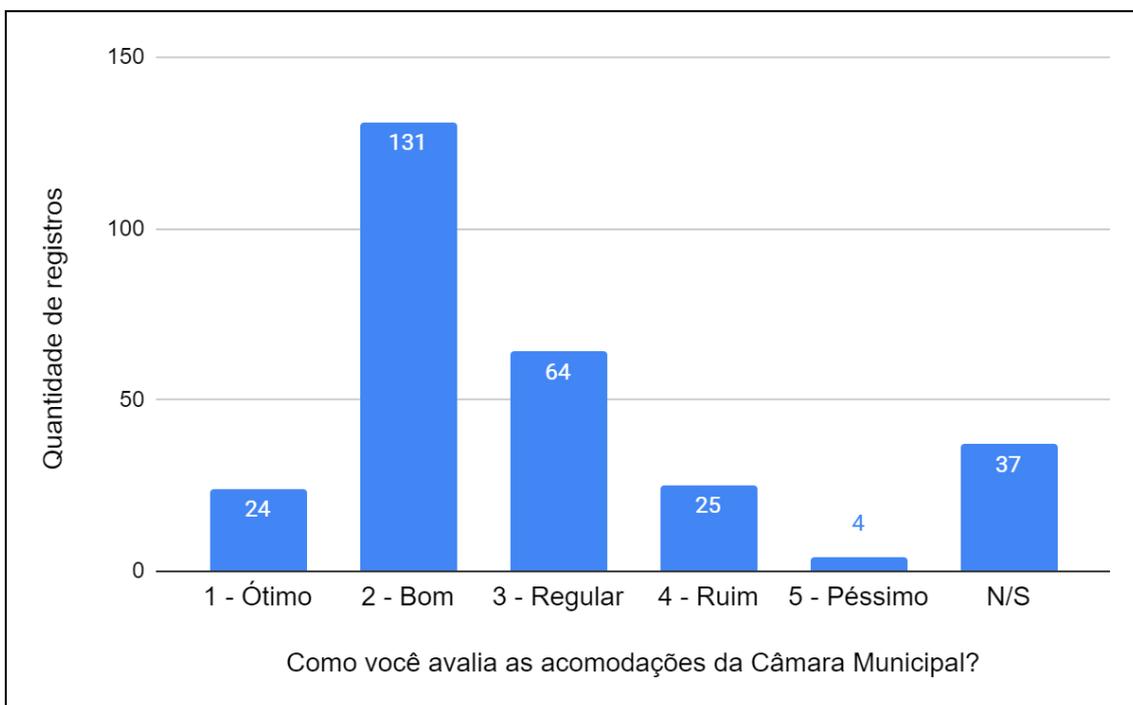
6.7. Como você avalia a limpeza dos ambientes da Câmara Municipal?

Foi questionado aos participantes se os ambientes físicos da Câmara Municipal estavam limpos e adequados ao público. Abaixo, segue as informações:



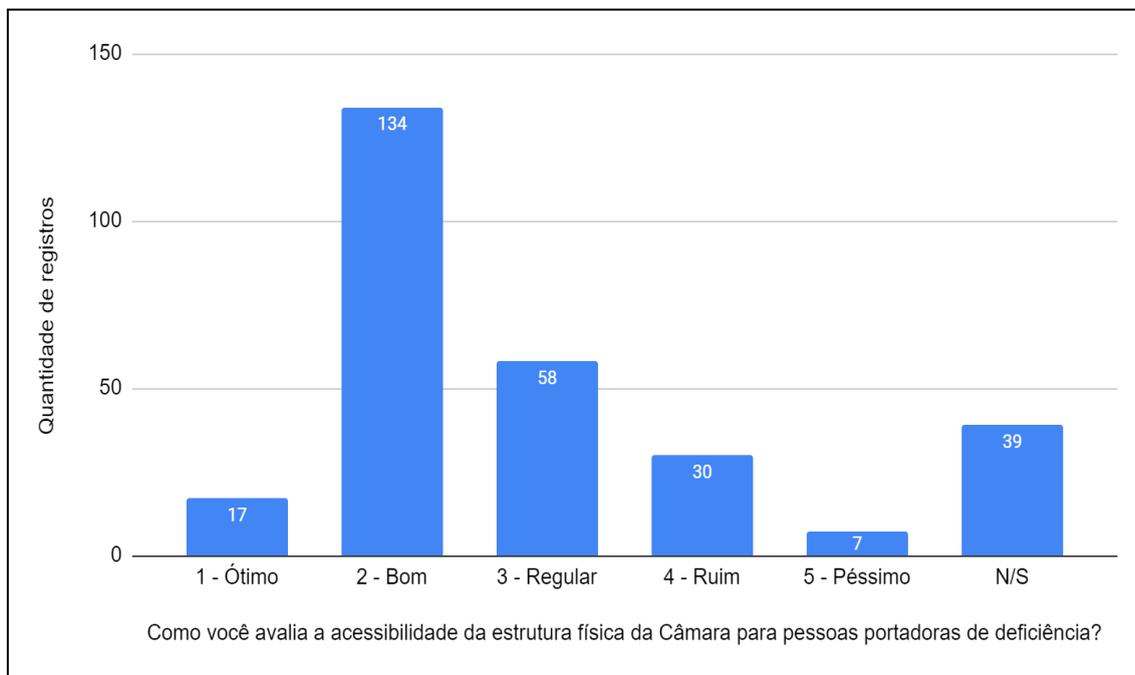
6.8. Como você avalia as acomodações da Câmara Municipal?

Foi questionado aos participantes como eles avaliam as acomodações da Câmara Municipal. Abaixo, segue as informações:



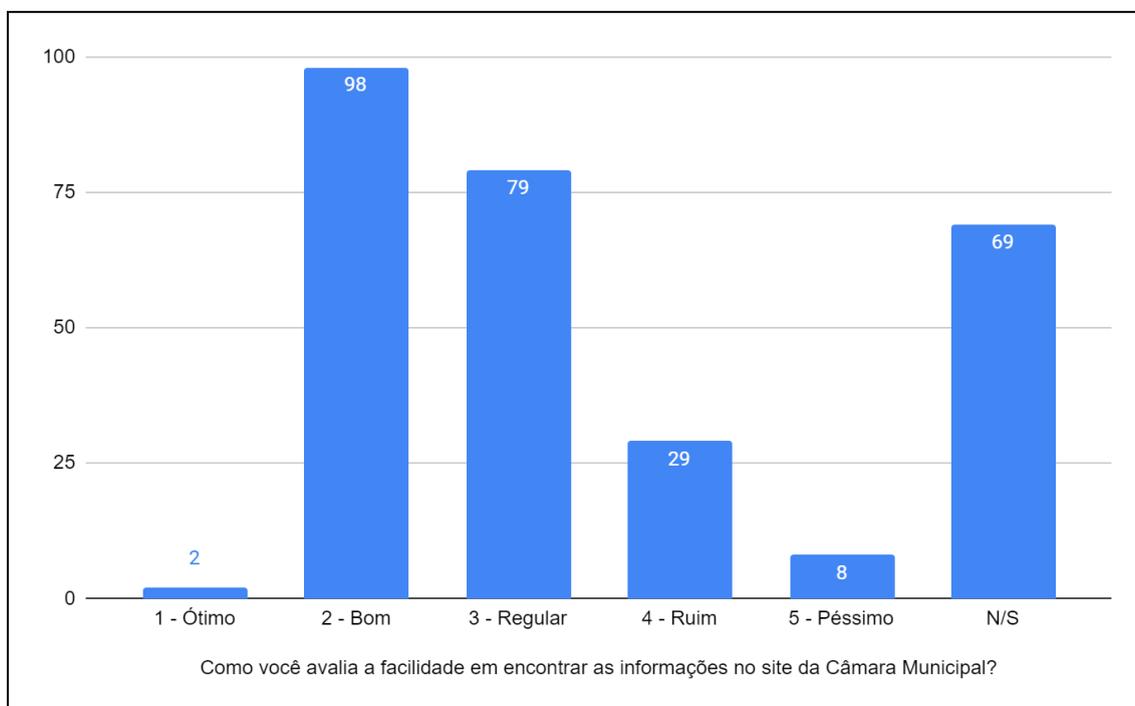
6.9. Como você avalia a acessibilidade da estrutura física da Câmara para pessoas portadoras de deficiência?

Foi questionado aos participantes como eles avaliam as acomodações físicas da Câmara Municipal à pessoas com deficiência. Abaixo, segue as informações:



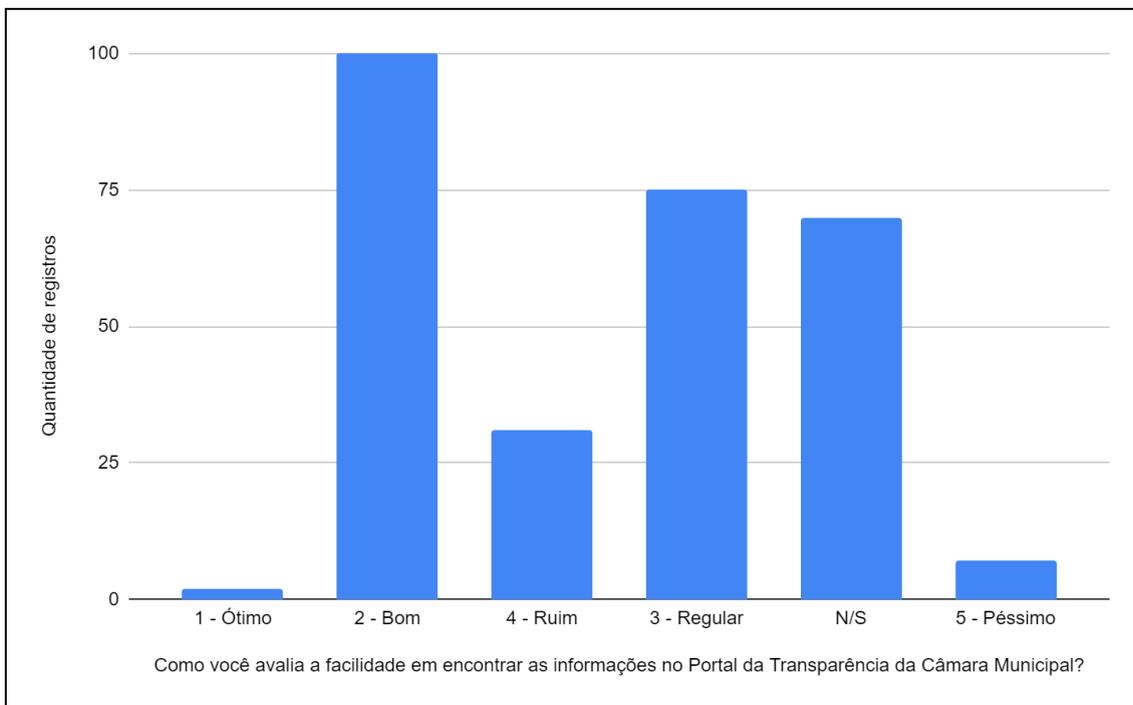
6.10. Como você avalia a facilidade em encontrar as informações no site da Câmara Municipal?

Foi questionado aos participantes como as pessoas avaliam a facilidade de encontrar as informações no site da Câmara Municipal. Abaixo, segue as informações:



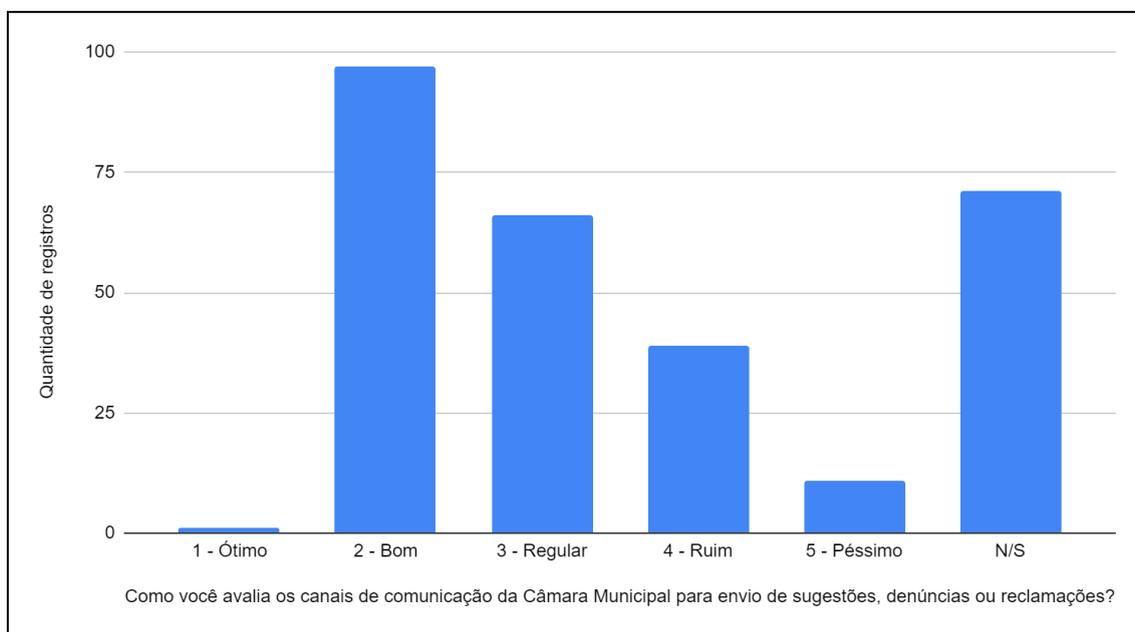
6.10. Como você avalia a facilidade em encontrar as informações no Portal da Transparência da Câmara Municipal?

Foi questionado aos participantes como avaliam a facilidade de encontrar as informações no Portal da Transparência da Câmara Municipal. Abaixo, segue as informações:



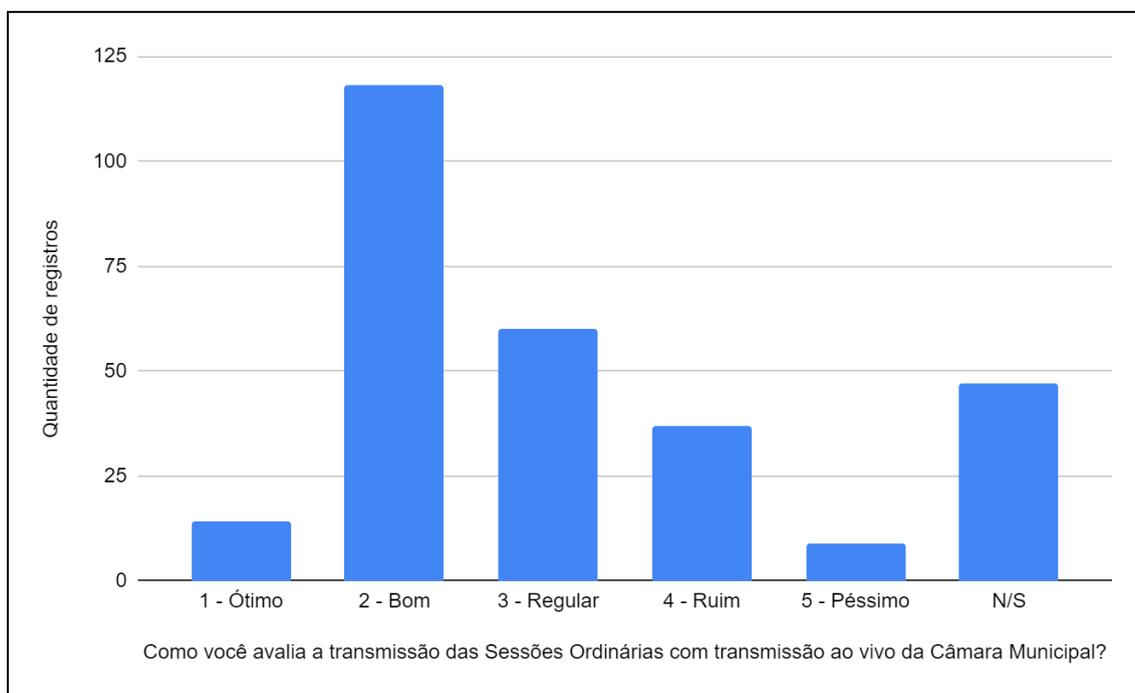
6.11. Como você avalia os canais de comunicação da Câmara Municipal para envio de sugestões, denúncias ou reclamações?

Foi questionado aos participantes como avaliam os canais de comunicação da Câmara Municipal para envio de sugestões, denúncias ou reclamações. Abaixo, segue as informações:



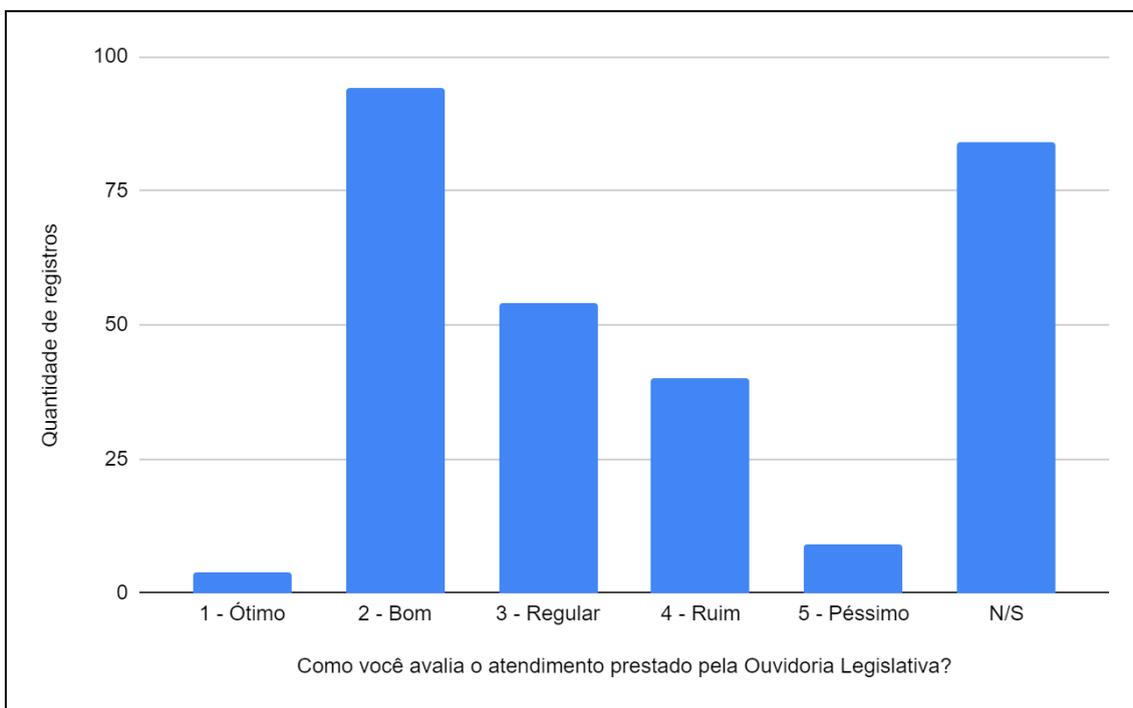
6.12. Como você avalia a transmissão das Sessões Ordinárias com transmissão ao vivo da Câmara Municipal?

Foi questionado aos participantes como avaliam a transmissão das Sessões Ordinárias com transmissão ao vivo da Câmara Municipal. Abaixo, segue as informações:



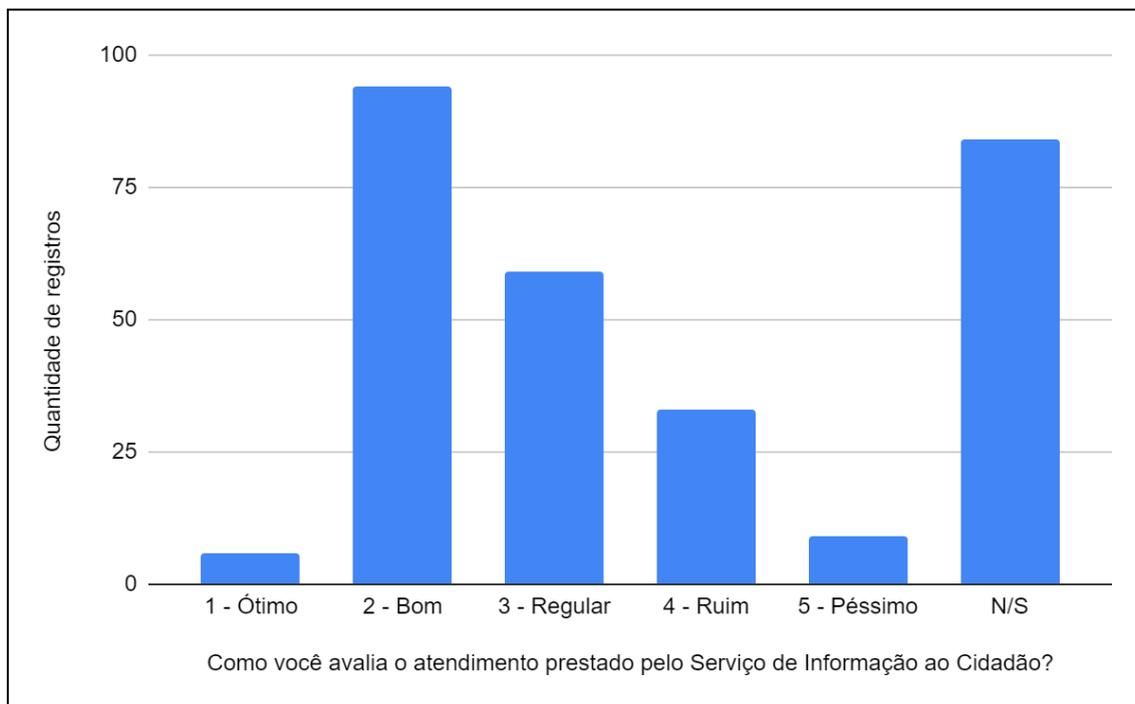
6.13. Como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria Legislativa?

Foi questionado aos participantes como avaliam o atendimento prestado pela Ouvidoria Legislativa. Abaixo, segue as informações:



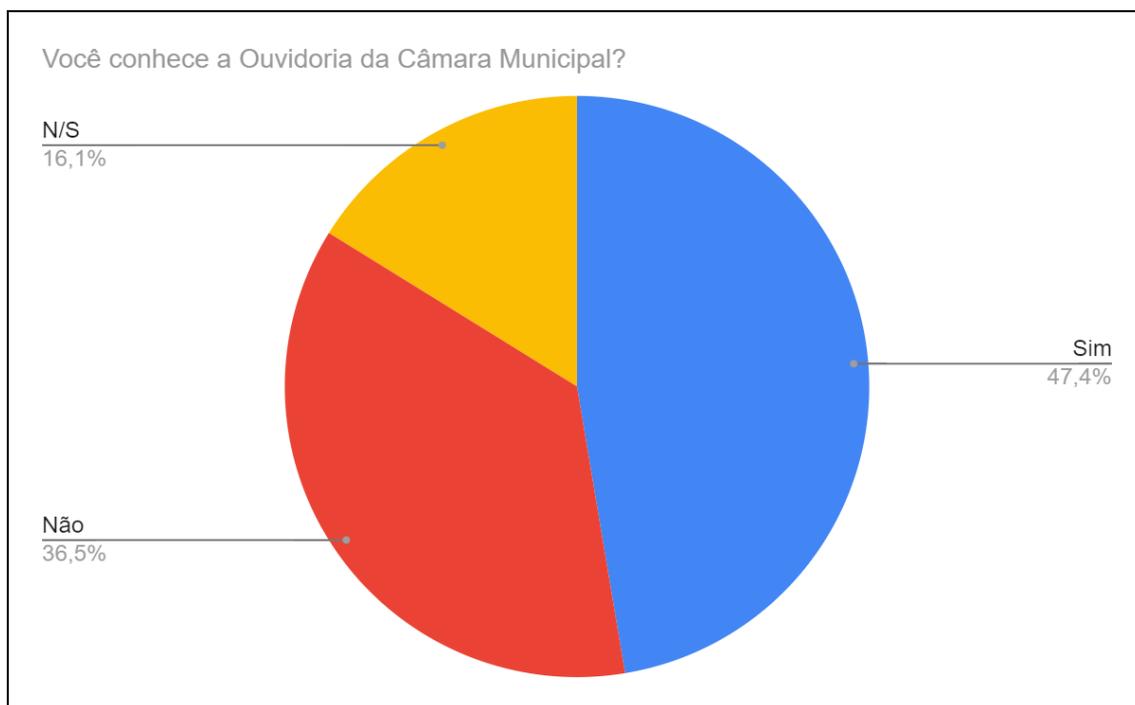
6.14. Como você avalia o atendimento prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão?

Foi questionado aos participantes como avaliam o atendimento prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão. Abaixo, segue as informações:



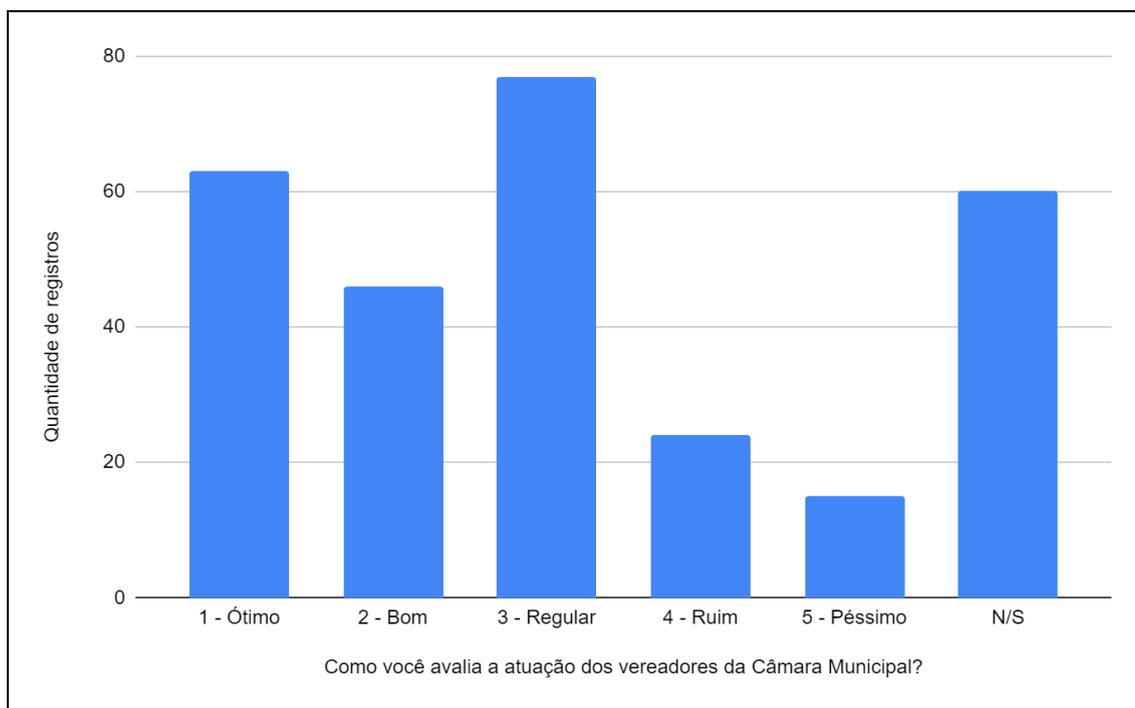
6.15. Você conhece a Ouvidoria da Câmara Municipal?

Foi questionado aos participantes se conheciam a ouvidoria da Câmara Municipal ... Abaixo, segue as informações:



6.16. Como você avalia a atuação dos vereadores da Câmara Municipal?

Foi questionado aos participantes como avaliam a atuação dos vereadores da Câmara Municipal. Abaixo, segue as informações:



7. 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.

8. 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.