

2024



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS ONLINE

1. INFORMAÇÕES INICIAIS

Este documento apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos conduzida pela Câmara Municipal de Nossa Senhora das Dores/SE. A pesquisa foi realizada utilizando um formulário Google Forms para avaliar a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos online oferecidos pelo município.

A pesquisa foi cuidadosamente conduzida durante um período significativo, de 10 de janeiro a 03 de junho de 2024. Nesse intervalo, foram coletadas 12 respostas válidas, que serviram de base para a análise e interpretação dos dados.

As respostas foram obtidas por meio de um formulário online, disponível no link: <https://forms.gle/C45ueEpXPyzwqeTu5>, ou através da leitura do código QR fornecido a seguir, facilitando o acesso. É importante destacar que, mesmo após o encerramento deste estudo, o formulário permanecerá aberto para novas respostas ao longo de 2024, permitindo a continuidade da pesquisa e a ampliação do banco de dados para futuras análises.



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS ONLINE

1. INTRODUÇÃO

O direito dos usuários de avaliar a prestação dos serviços municipais está garantido pela Lei Federal nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos. No âmbito da câmara municipal, essa lei é regulamentada pelo Decreto Municipal.

Esta pesquisa de satisfação foi realizada para avaliar o nível de satisfação dos cidadãos com os serviços online oferecidos no Portal da Transparência, bem como com o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos para a disponibilização dessas informações.

Os resultados desta avaliação serão utilizados para identificar possíveis falhas na prestação de serviços online pela Câmara e para implementar melhorias nas áreas com maior índice de reclamações e insatisfação.

2. METODOLOGIA

2.1. Período da pesquisa: de 10 de janeiro a 03 de junho de 2024

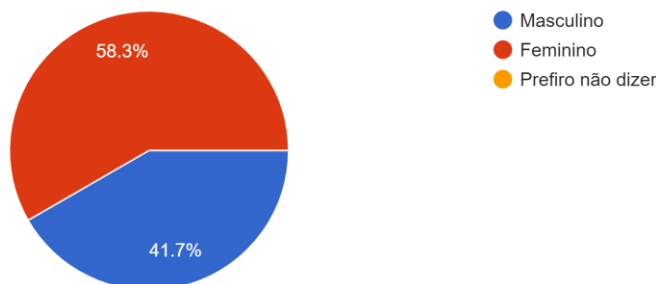
2.2. Número de respostas: 12

2.3. Ferramenta utilizada: Google Forms

3. ANÁLISE GERAL DOS DADOS

Gráfico 01

Gênero
12 responses

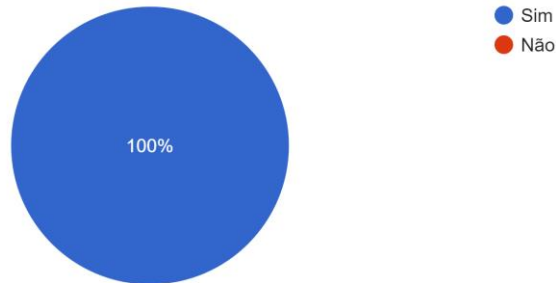


Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Gráfico 02

Residente no Município de Nossa Senhora das Dores?

12 responses

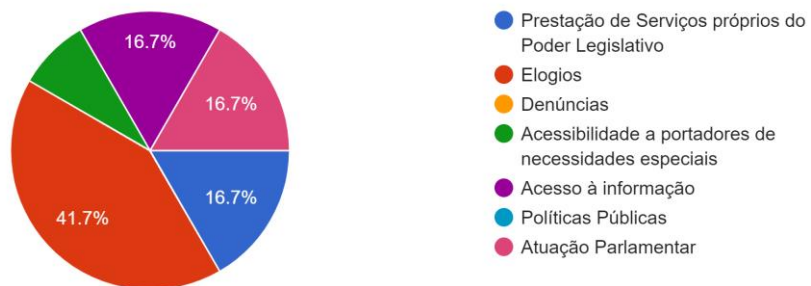


Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Gráfico 03

Qual foi o assunto da sua avaliação?

12 responses

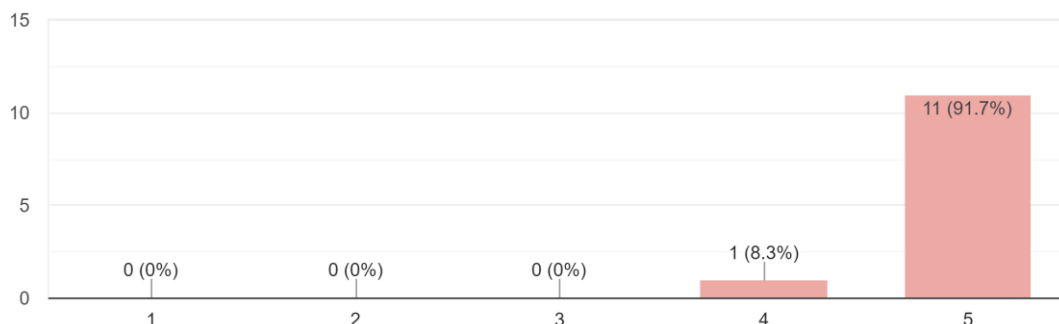


Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Gráfico 04

Com relação ao serviço prestado, a solicitação de informações ou denúncias realizadas, o quão satisfatório você está com o resultado?

12 responses

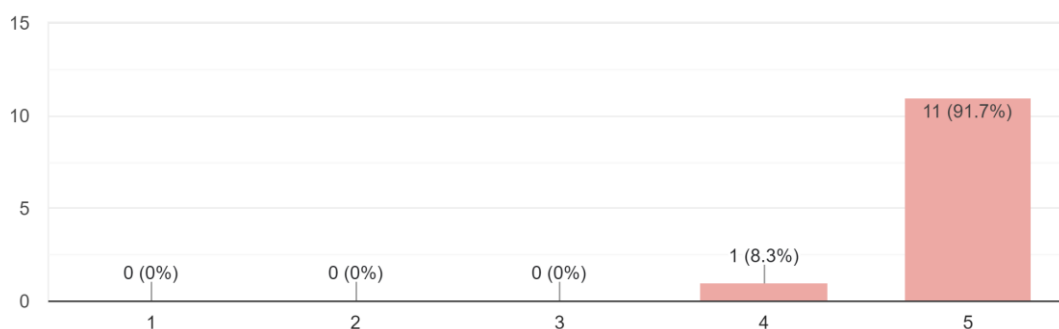


Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Gráfico 04

Com relação aos canais de atendimento e seu atendimento prestado, o quão satisfatório foi a experiência?

12 responses



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

4. CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação dos usuários identificou tanto pontos fortes quanto áreas de melhoria para os serviços online oferecidos pela Câmara Municipal de Nossa Senhora das Dores. De maneira geral, a qualidade do atendimento virtual foi considerada satisfatória pela maioria dos usuários, embora haja necessidade de aprimorar os prazos e compromissos em alguns serviços.

É importante destacar que os resultados apresentados neste relatório são baseados em um número limitado de respostas (12). Portanto, é crucial que a administração municipal incentive a participação da sociedade na resposta a este formulário, visando criar um mecanismo contínuo de autoavaliação e, assim, melhorar os serviços online prestados à população.

Por meio deste processo, o setor de Controle Interno, a Ouvidoria Geral da Câmara e demais departamentos buscam promover a transparência e aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos online.

Por fim, a gestão pública municipal reconhece que a participação ativa da comunidade é fundamental para construir uma administração mais eficiente e alinhada às necessidades dos cidadãos. Com base nas avaliações recebidas, reiteramos nosso compromisso de trabalhar incessantemente na implementação de melhorias contínuas, visando a excelência no atendimento virtual e a plena satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais.

Nossa Senhora das Dores/SE, 03 de junho de 2024