



**Câmara Municipal de Viana
Plenário João Paulo II**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA/ES

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.

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.

PARTICIPE RESPONDENDO AO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

SUA OPINIÃO É IMPORTANTE PARA NÓS!



Câmara Municipal de Viana
Plenário João Paulo II

PESQUISA DE SATISFAÇÃO Câmara Municipal De Viana	
1.	Qual é o seu grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Câmara Municipal de Viana?
a)	Muito satisfeito
b)	Satisfeito
c)	Neutro
d)	Insatisfeito
e)	Muito insatisfeito
2.	Como você avalia a clareza das informações fornecidas pela Câmara Municipal de Viana?
a)	Muito clara
b)	Clara
c)	Neutra
d)	Pouco clara
e)	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.)?
a)	Muito acessível
b)	Acessível
c)	Neutra
d)	Pouco acessível
e)	Muito pouco acessível
4.	Qual é a sua opinião sobre a disponibilidade e eficiência dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Viana?
a)	Muito disponível e eficiente
b)	Disponível e eficiente
c)	Neutra



Câmara Municipal de Viana
Plenário João Paulo II

d)	Pouco disponível e eficiente
e)	Muito pouco disponível e eficiente
5.	Como você avalia a qualidade do atendimento prestado pelos funcionários da Câmara Municipal de Viana?
a)	Muito bom
b)	Bom
c)	Neutro
d)	Ruim
e)	Muito ruim
6.	Você acredita que a Câmara Municipal de Viana está comprometida em atender as necessidades da comunidade?
a)	Concordo plenamente
b)	Concordo
c)	Neutro
d)	Discordo
e)	Discordo totalmente
7.	Como você avalia a transparência das atividades e decisões tomadas pela Câmara Municipal de Viana?
a)	Muito transparente
b)	Transparente
c)	Neutra
d)	Pouco transparente
e)	Muito pouco transparente
8.	Qual é a sua percepção em relação à agilidade na resolução de demandas e solicitações pela Câmara Municipal de Viana?
a)	Muito ágil
b)	Ágil
c)	Neutra
d)	Pouco ágil



Câmara Municipal de Viana
Plenário João Paulo II

e)	Muito pouco ágil
9.	Como você classificaria a eficácia das ações e projetos realizados pela Câmara Municipal de Viana para o desenvolvimento da cidade?
a)	Muito eficaz
b)	Eficaz
c)	Neutra
d)	Pouco eficaz
e)	Muito pouco eficaz
10.	Você considera que a Câmara Municipal de Viana promove uma participação cidadã efetiva?
a)	Concordo plenamente
b)	Concordo
c)	Neutro
d)	Discordo
e)	Discordo totalmente
11.	Como você avalia a representatividade da Câmara Municipal de Viana em relação aos interesses da população?
a)	Muito representativa
b)	Representativa
c)	Neutra
d)	Pouco representativa
e)	Muito pouco representativa
12.	Você se sente informado(a) sobre as atividades e decisões tomadas pela Câmara Municipal de Viana?
a)	Muito informado(a)
b)	Informado(a)
c)	Neutro
d)	Pouco informado(a)
e)	Muito pouco informado(a)



**Câmara Municipal de Viana
Plenário João Paulo II**

13.	Como você classificaria a qualidade das ações voltadas para a promoção da transparência e combate à corrupção na Câmara Municipal de Viana?
a)	Muito boa
b)	Boa
c)	Neutra
d)	Ruim
e)	Muito ruim
14.	Você acredita que a Câmara Municipal de Viana está aberta a receber críticas e sugestões da população?
a)	Concordo plenamente
b)	Concordo
c)	Neutro
d)	Discordo
e)	Discordo totalmente
15.	Com base em sua experiência, você recomendaria os serviços da Câmara Municipal de Viana a outras pessoas?
a)	Sim, definitivamente
b)	Sim
c)	Neutro
d)	Não
e)	Não, de forma alguma
16.	Você tem alguma sugestão para melhorar os serviços prestados pela Câmara Municipal de Viana?
Escreva sua sugestão.	

OBRIGADO POR SUA PARTICIPAÇÃO NESTA PESQUISA!



**Câmara Municipal de Viana
Plenário João Paulo II**

REFERÊNCIAS:

<http://www.tjes.jus.br/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao-com-os-servicos-prestados-pjes/>

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública -

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/ferramentas/modelo-de-qualidade-dos-servicos-digitais/avaliacao-de-satisfacao-dos-usuarios>