

CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA



RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1º SEMESTRE 2025

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:

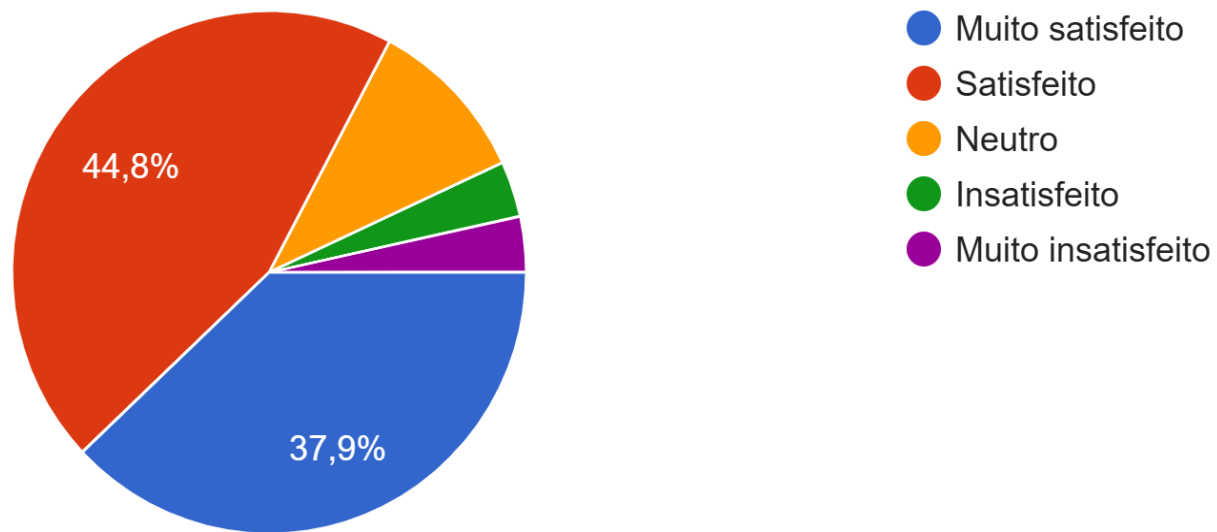
- ▶ clareza das informações apresentadas;
- ▶ facilidade de uso e de navegação no site, sistema ou aplicativo;
- ▶ qualidade dos canais de comunicação e atendimento;
- ▶ performance, estabilidade e disponibilidade do serviço;
- ▶ tempo para obtenção do serviço; e
- ▶ eficácia do processo de requisição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

A pesquisa foi disponibilizada no site institucional, página inicial, menu institucional. Houve divulgação da realização no site institucional e nas redes sociais da câmara conforme link: <https://www.camaraviana.es.gov.br/noticia/ler/5590/camara-promove-pesquisa-de-satisfacao-do-usuario-participe> . O questionário ficou disponível para resposta durante o mês de junho/2025 e alcançou 29 participantes.

O questionário foi elaborado no GoogleForms, disponibilizado no link: <https://www.camaraviana.es.gov.br/pagina/ler/1039/pesquisa-de-satisfacao> .

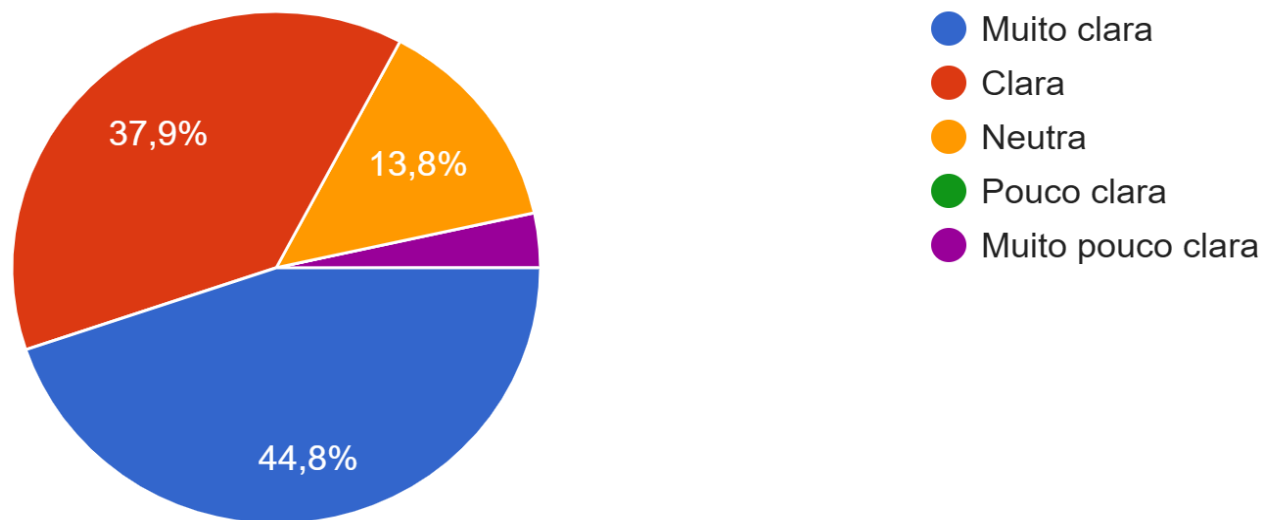
1. Qual é o seu grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Câmara Municipal de Viana?

29 respostas



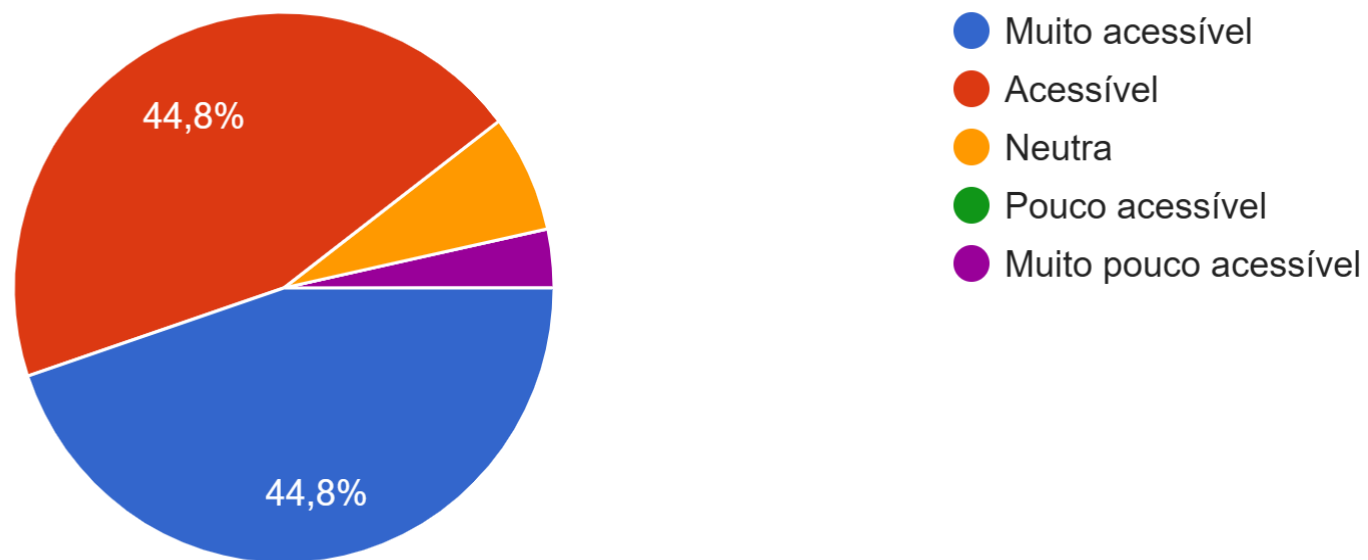
2. Como você avalia a clareza das informações fornecidas pela Câmara Municipal de Viana?

29 respostas



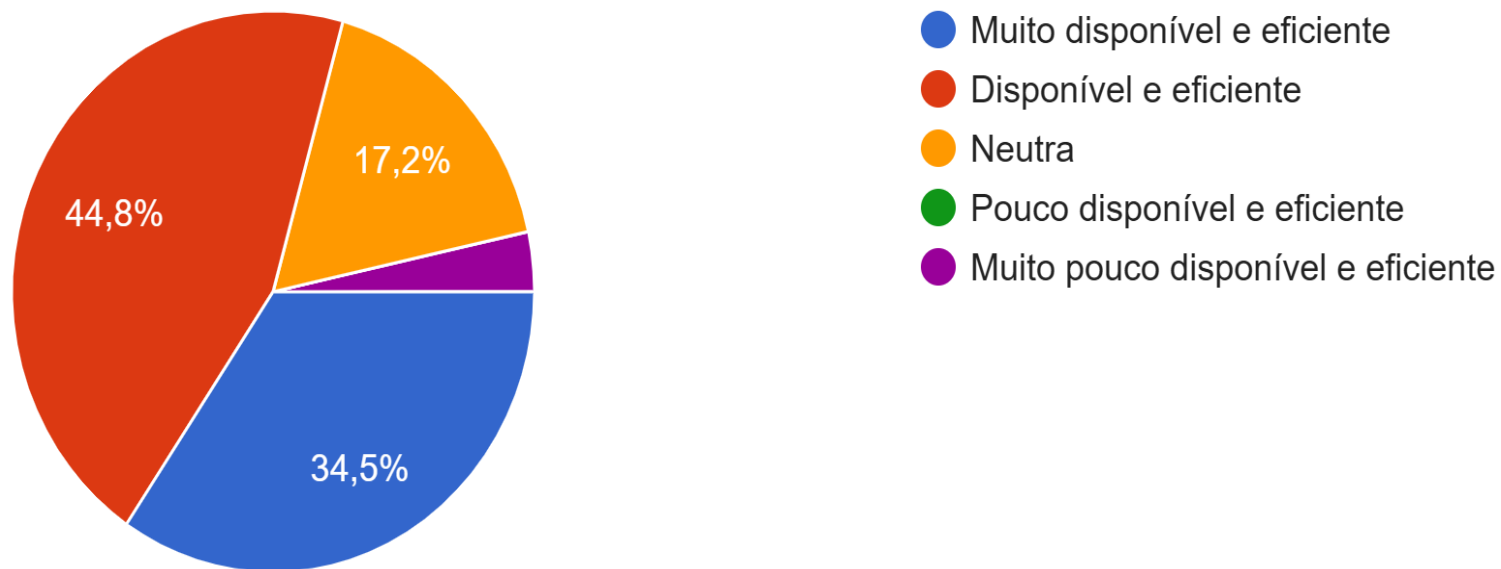
3. Como você avalia a acessibilidade dos canais de comunicação da Câmara Municipal de Viana (telefone, e-mail, site, redes sociais, etc.)?

29 respostas



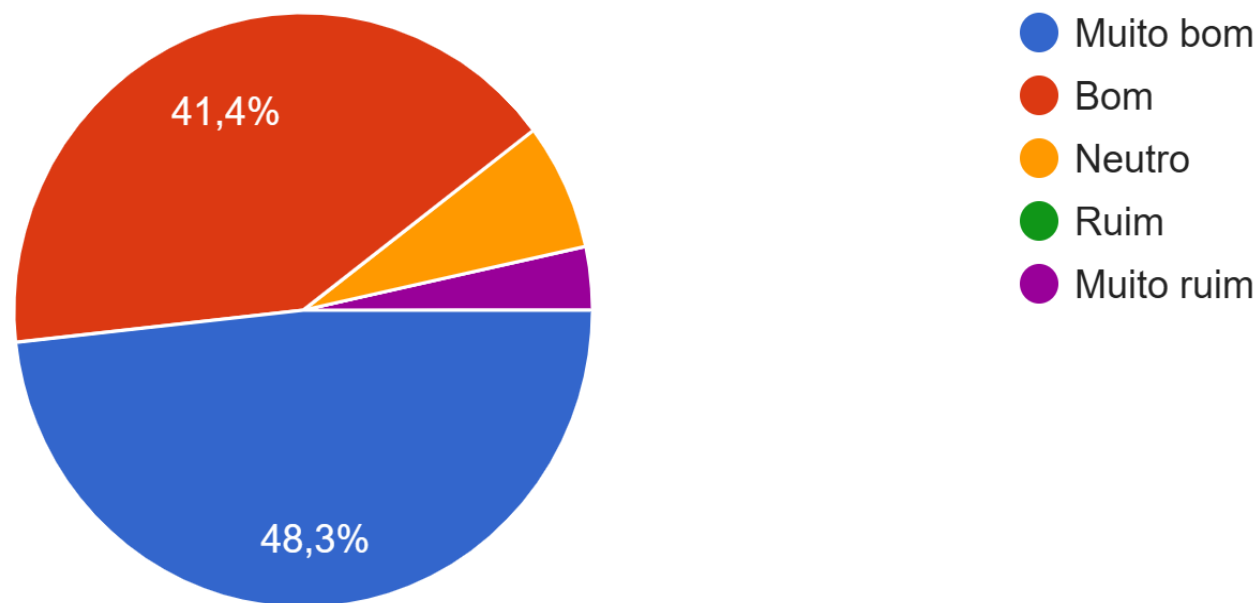
4. Qual é a sua opinião sobre a disponibilidade e eficiência dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Viana?

29 respostas



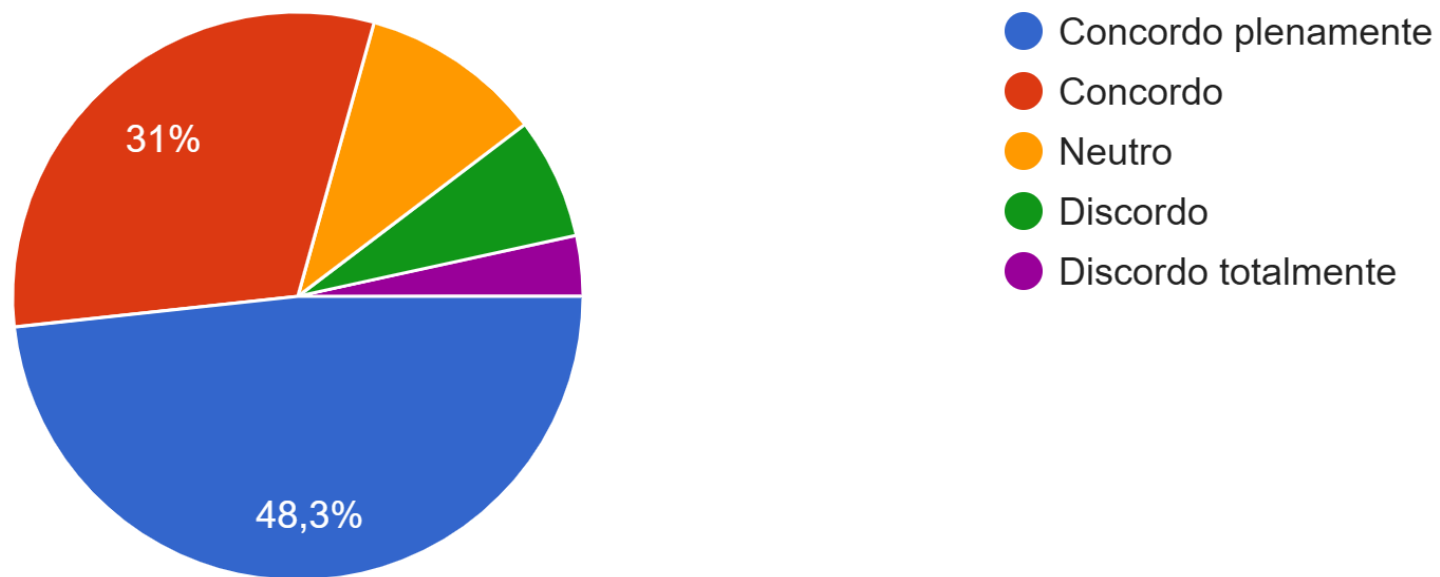
5. Como você avalia a qualidade do atendimento prestado pelos funcionários da Câmara Municipal de Viana?

29 respostas



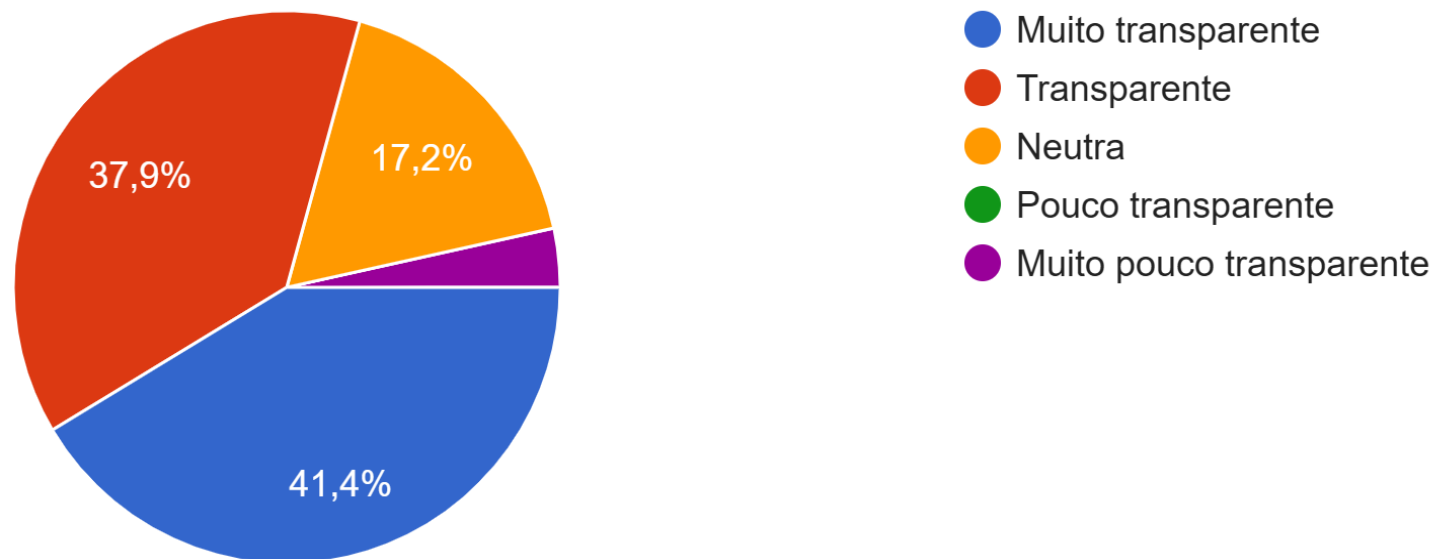
6. Você acredita que a Câmara Municipal de Viana está comprometida em atender as necessidades da comunidade?

29 respostas



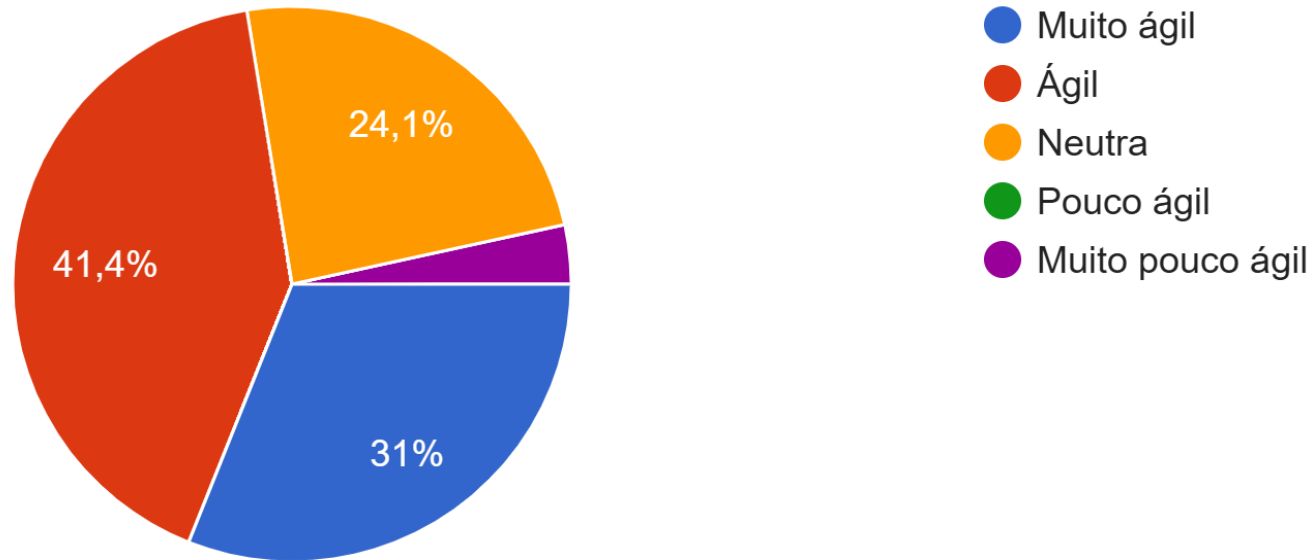
7. Como você avalia a transparência das atividades e decisões tomadas pela Câmara Municipal de Viana?

29 respostas



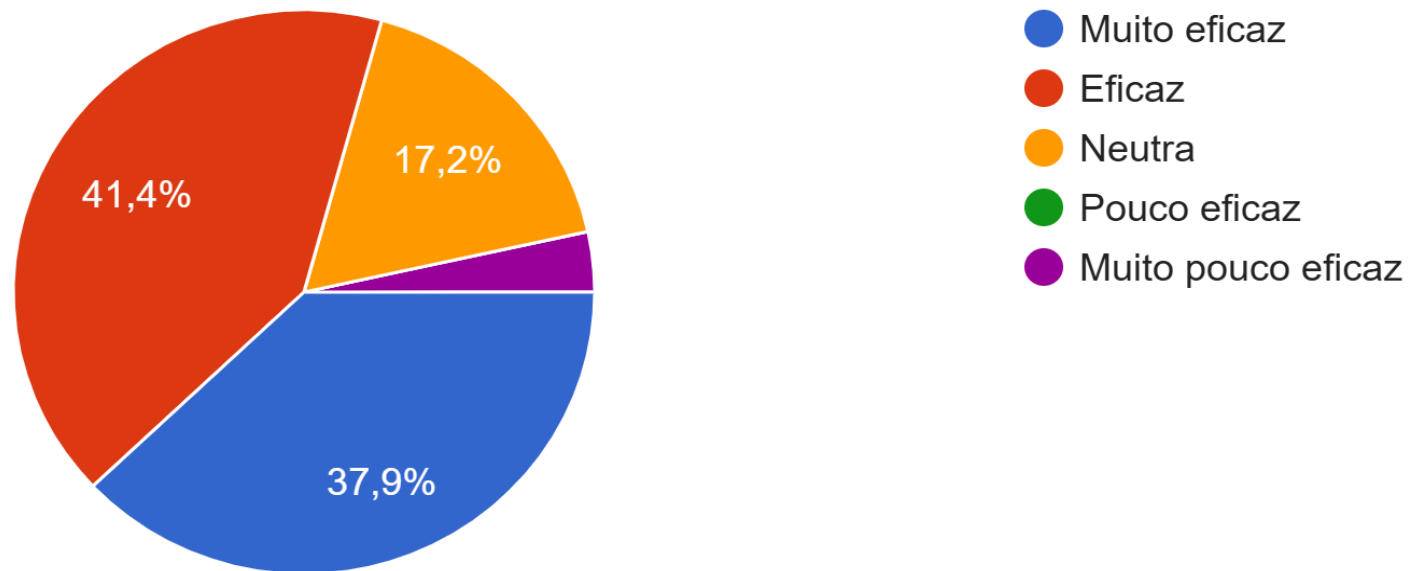
8. Qual é a sua percepção em relação à agilidade na resolução de demandas e solicitações pela Câmara Municipal de Viana?

29 respostas



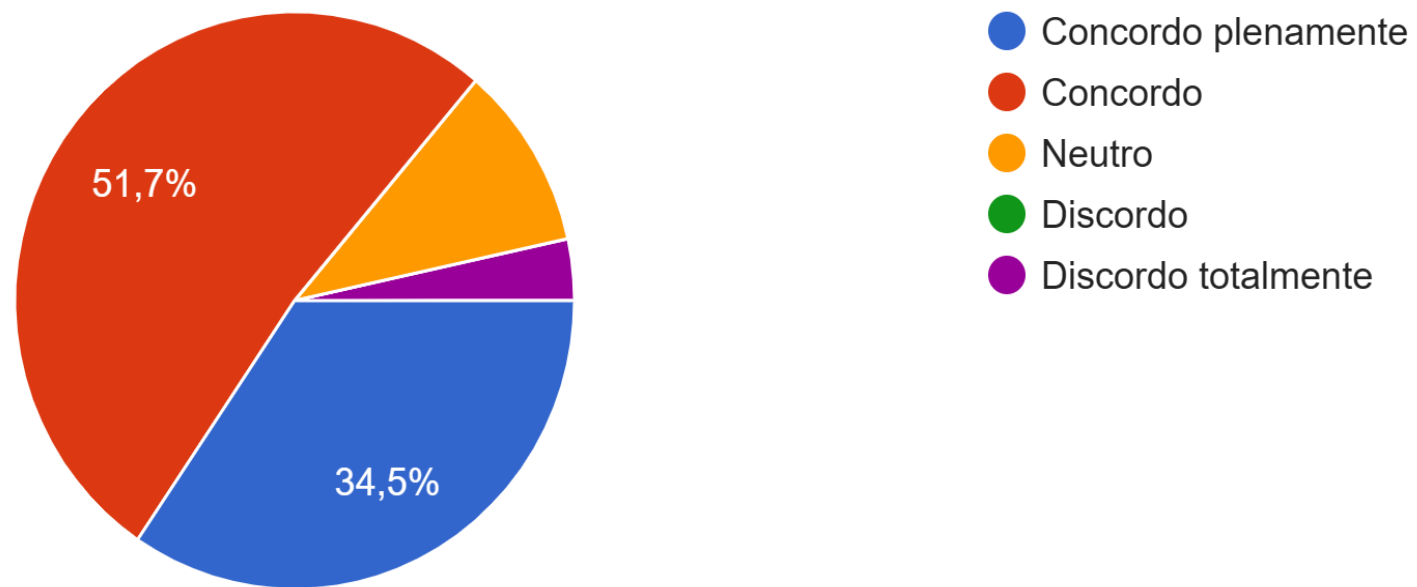
9. Como você classificaria a eficácia das ações e projetos realizados pela Câmara Municipal de Viana para o desenvolvimento da cidade?

29 respostas



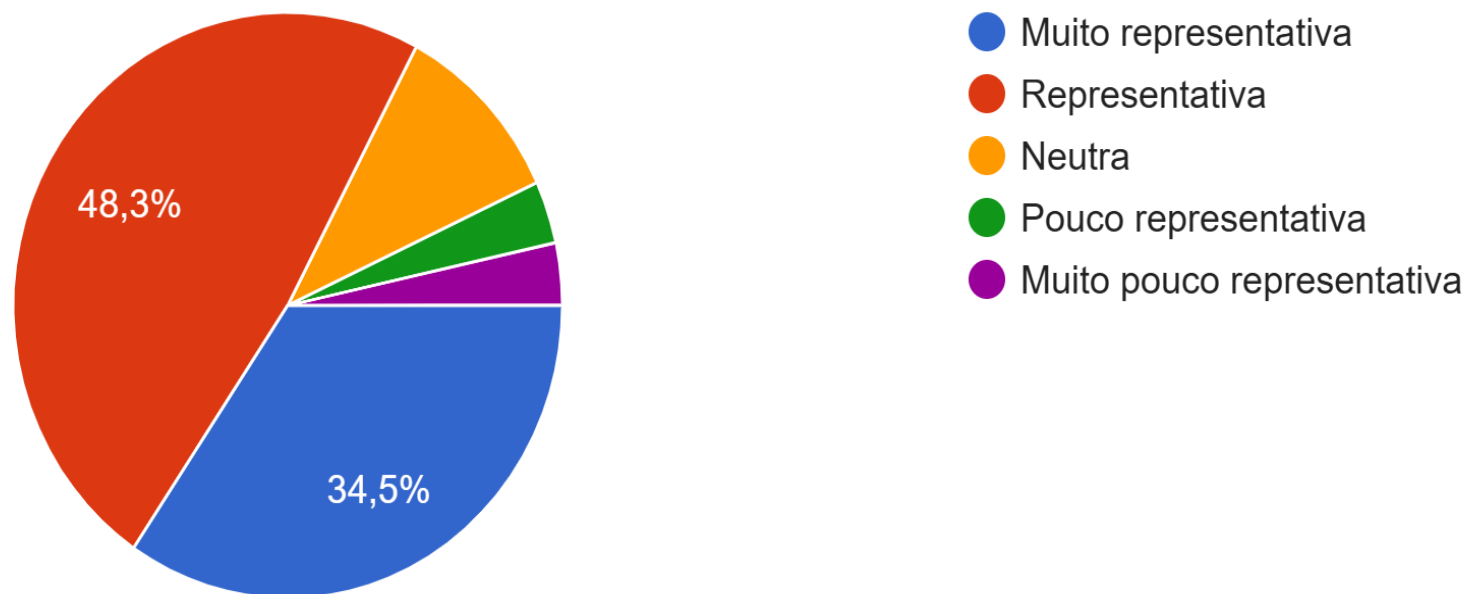
10. Você considera que a Câmara Municipal de Viana promove uma participação cidadã efetiva?

29 respostas



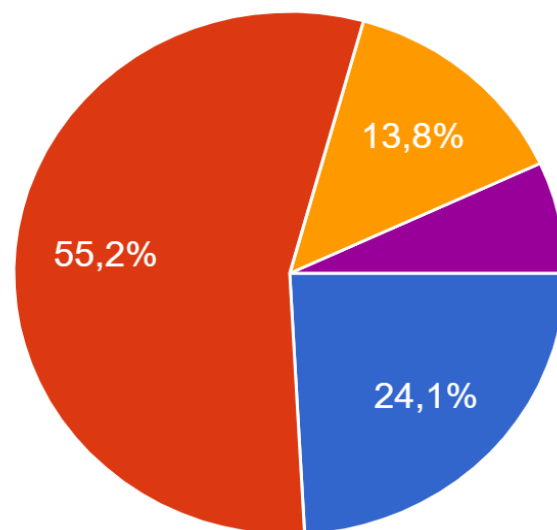
11. Como você avalia a representatividade da Câmara Municipal de Viana em relação aos interesses da população?

29 respostas



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

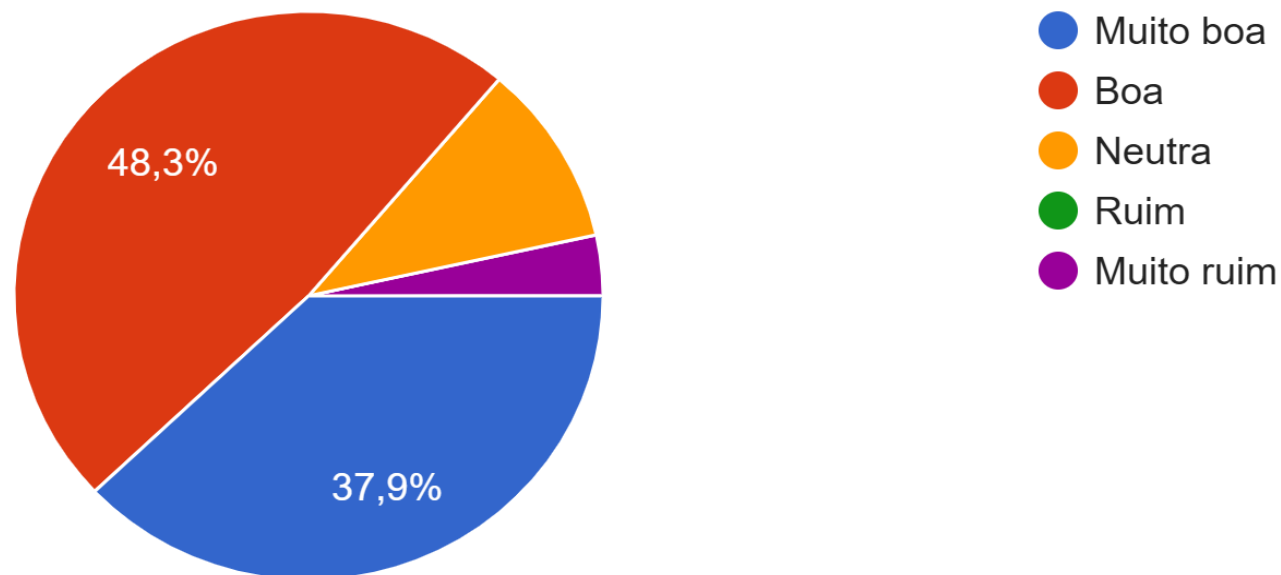
29 respostas



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

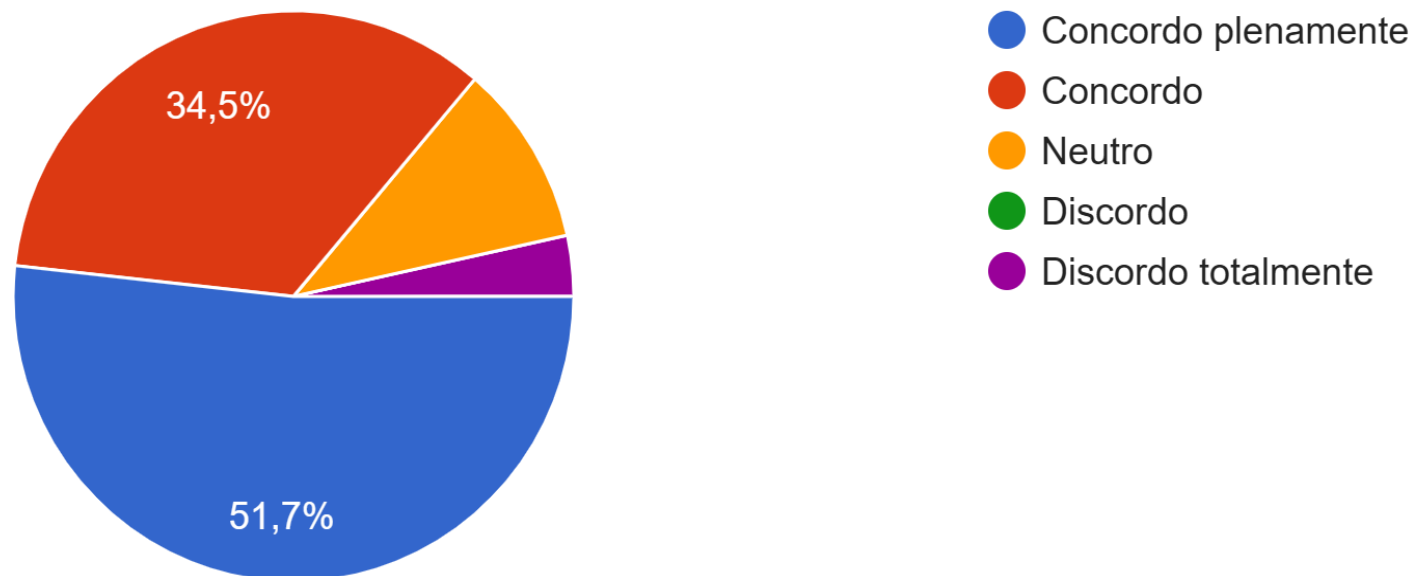
13. Como você classificaria a qualidade das ações voltadas para a promoção da transparência e combate à corrupção na Câmara Municipal de Viana?

29 respostas



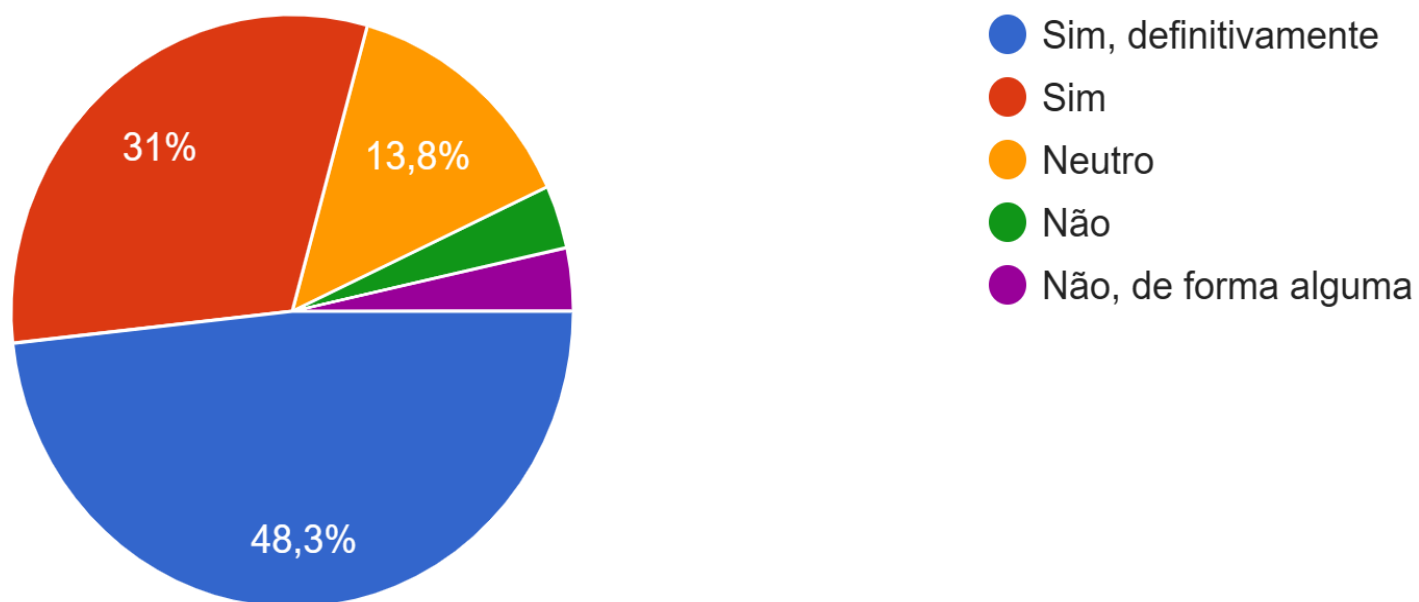
14. Você acredita que a Câmara Municipal de Viana está aberta a receber críticas e sugestões da população?

29 respostas



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

29 respostas



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

- ▶ “Sim. Um curso presencial com a participação dos servidores sobre gestão pública, feiras participativas envolvendo todos os servidores com o objetivo de aumentar o conhecimento e legislação do município.”
- ▶ “Inicialmente, seria interessante divulgar quais os serviços prestados pela CMV, por que as pessoas não conhecem tais serviços! Além disso seria interessante uma lista de serviços e suas respectivas formas de solicitação e acompanhamento!.”
- ▶ “Divulgar resumos mensais das ações dos vereadores, com linguagem simples e objetiva.”
- ▶ “Estou satisfeita pelo atendimento”
- ▶ “Facilitar o envio de demandas da população através de formulário on-line no site da Câmara ou através de app.”
- ▶ “Precisa ser mais acessível e autêntica”

Conclusão

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

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



Julho/2025