



CÂMARA MUNICIPAL
SANTA MARIA DE JETIBÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ – 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 Santa Maria de Jetibá 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 Santa Maria de Jetibá - 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
SANTA MARIA DE JETIBÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
Câmara Municipal de Santa Maria De Jetibá	
1.	<i>Qual é o seu grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
2.	<i>Como você avalia a clareza das informações fornecidas pela Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
3.	<i>Como você avalia a acessibilidade dos canais de comunicação da Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá (telefone, e-mail, site, redes sociais, etc.)?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
4.	<i>Qual é a sua opinião sobre a disponibilidade e eficiência dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
5.	<i>Como você avalia a qualidade do atendimento prestado pelos funcionários da Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
6.	<i>Você acredita que a Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá está comprometida em atender as necessidades da comunidade?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo



CÂMARA MUNICIPAL
SANTA MARIA DE JETIBÁ

7.	<i>Como você avalia a transparência das atividades e decisões tomadas pela Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
8.	<i>Qual é a sua percepção em relação à agilidade na resolução de demandas e solicitações pela Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
9.	<i>Como você classificaria a eficácia das ações e projetos realizados pela Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá para o desenvolvimento da cidade?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
10.	<i>Você considera que a Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá promove uma participação cidadã efetiva?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
11.	<i>Como você avalia a representatividade da Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá em relação aos interesses da população?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
12.	<i>Você se sente informado(a) sobre as atividades e decisões tomadas pela Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo



CÂMARA MUNICIPAL
SANTA MARIA DE JETIBÁ

13.	<i>Como você classificaria a qualidade das ações voltadas para a promoção da transparência e combate à corrupção na Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
14.	<i>Você acredita que a Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá está aberta a receber críticas e sugestões da população?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
15.	<i>Com base em sua experiência, você recomendaria os serviços da Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá a outras pessoas?</i>
A)	Excelente
B)	Ótimo
C)	Bom
D)	Regular
E)	Péssimo
16.	<i>Você tem alguma sugestão para melhorar os serviços prestados pela Câmara Municipal de Santa Maria de Jetibá?</i>
Escreva sua sugestão	

OBRIGADO POR SUA PARTICIPAÇÃO NESTA PESQUISA!

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>