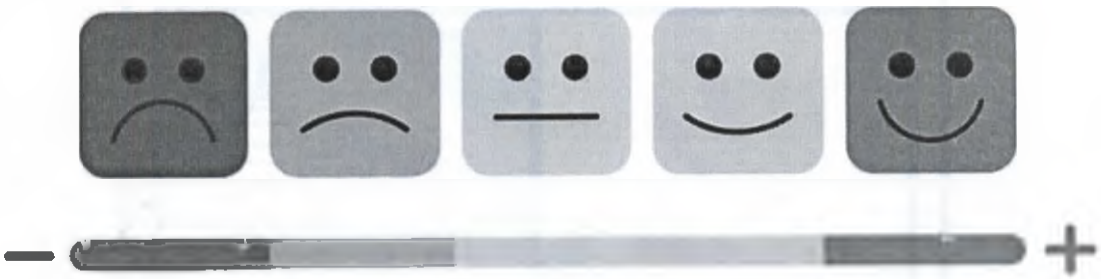
CÂMARA MUNICIPAL DE
SAIRÉ

PODER LEGISLATIVO

CASA PEDRO JOSÉ DOS SANTOS



RESULTADO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2025

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.

O POVO É NOSSA FORÇA, **SAIRÉ É NOSSA MISSÃO!**

CÂMARA MUNICIPAL DE SAIRÉ
Sairé, 21 de Maio de 2025

PRESIDENTE DO PODER LEGISLATIVO

Fernando Cabral de Arruda

CONTROLADOR

Bruno Gabriel da Silva Andrade

OUVIDORIA GERAL DO LEGISLATIVO

Thiago Pontes de Vasconcelos Barbosa

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

SUMÁRIO

1. OBJETIVO
2. PERÍODO DE CAMPO
3. NÚMERO DE ENTREVISTAS
4. COLETA DOS DADOS
   4.1. Demonstração do Pop-up disponível no Sítio Eletrônico
   4.2. Dos Gráficos
5. RESULTADOS OBTIDOS
   5.1. Informe o seu gênero
   5.2. Qual serviço você gostaria de avaliar?
   5.3. Qual o meio de contato utilizado para prestação do serviço?
   5.4. O seu objetivo em utilizar o serviço foi atendido com sucesso?
   5.5. Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?
   5.6. Quanto você atribui a qualidade do atendimento que foi prestado à você?
   5.7. Em relação ao cumprimento de prazo da execução do seu serviço, quanto você atribuiria?
   5.8. Como você avalia a gestão como um todo?
6. PUBLICIDADE
7. MEDIDAS ADOTADAS PARA O APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

1. OBJETIVO

Foi realizada uma pesquisa de satisfação com abordagem quantitativa, com o objetivo de aferir a percepção dos cidadãos quanto à qualidade e à efetividade dos serviços públicos ofertados. A investigação teve caráter avaliativo, buscando identificar aspectos positivos e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços. Os dados foram obtidos por meio de instrumento estruturado de coleta, cujos resultados foram analisados de forma estatística e interpretados exclusivamente para subsidiar a elaboração do presente relatório. Ressalta-se que todas as informações coletadas foram utilizadas de forma ética, restrita à finalidade da pesquisa, resguardando a confidencialidade dos respondentes e em conformidade com as diretrizes de uso responsável de dados.

As informações consolidadas neste relatório foram produzidas em conformidade com os dispositivos legais vigentes, em especial o artigo 23 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece a obrigatoriedade de avaliação contínua dos serviços públicos sob a perspectiva do usuário, por meio da realização de pesquisas de satisfação com periodicidade mínima anual. Adicionalmente, observa-se o atendimento integral aos parâmetros definidos pela Resolução TC nº 158/2021, do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, a qual regulamenta diretrizes e procedimentos para a avaliação da qualidade dos serviços públicos, com ênfase na transparência, na escuta ativa da população e na efetividade das ações públicas. O presente relatório, portanto, cumpre a função instrumental de monitoramento e controle social, alinhado às boas práticas de gestão pública orientada por evidências e pela valorização da experiência do cidadão.

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

2. PERÍODO DE CAMPO

A etapa de coleta de dados foi executada no período compreendido entre os dias **10 de março e 21 de maio de 2025**. Durante esse intervalo, foram aplicados os instrumentos de pesquisa junto aos usuários dos serviços públicos, garantindo a representatividade temporal necessária para assegurar a confiabilidade e a validade dos resultados obtidos.

3. NÚMERO DE ENTREVISTAS

Foram realizadas **13** entrevistas.

4. COLETA DOS DADOS

- A presente pesquisa adotou a metodologia do tipo *survey*, caracterizada pela aplicação sistemática de questionários estruturados e padronizados a uma amostra representativa do público-alvo. Essa abordagem é amplamente utilizada em estudos quantitativos com o objetivo de coletar dados primários de forma direta, permitindo mensurar percepções, opiniões e níveis de satisfação dos respondentes em relação aos serviços públicos avaliados. A utilização dessa técnica possibilita a generalização dos resultados para o universo de interesse. Além disso, a padronização das perguntas assegura comparabilidade e consistência na análise dos dados coletados.

- Os participantes da pesquisa foram convidados a responder o formulário por meio de uma abordagem digital, realizada diretamente no sítio eletrônico oficial do município, acessível em http://saire.pe.leg.br. A divulgação ocorreu por intermédio de um recurso de pop-up exibido na

página inicial, com um banner interativo que direcionava os cidadãos ao instrumento de coleta de dados. Para participar, os usuários apenas precisavam clicar no banner e preencher o questionário eletrônico, composto por perguntas estruturadas voltadas à avaliação dos serviços públicos prestados.

4.1. Demonstração do Pop-up disponível no Sítio Eletrônico

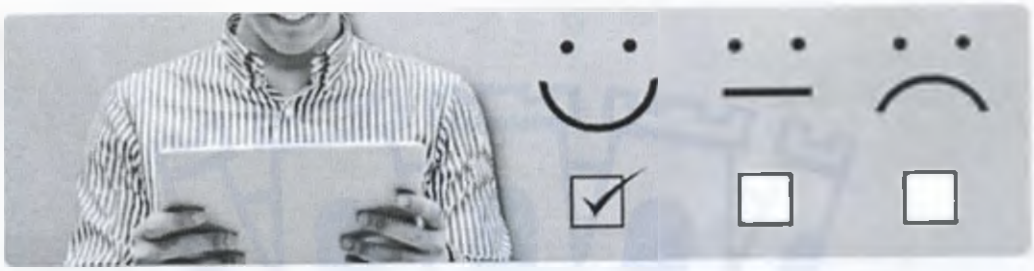
Figura 01. Divulgação da Pesquisa de Satisfação de 2025 no sítio eletrônico.

4.2. Dos Gráficos

Os gráficos apresentados neste relatório foram elaborados com base nos dados obtidos por meio do instrumento de coleta estruturado, disponibilizado na plataforma Google Forms.

O formulário eletrônico esteve acessível ao público por meio do seguinte endereço: https://forms.gle/9uaMnWmwZubdTd5d8, e permaneceu ativo durante todo o período de aplicação da pesquisa. As respostas foram automaticamente consolidadas em banco de dados, permitindo o tratamento estatístico e a geração de representações gráficas que sintetizam os principais achados da investigação. A utilização dessa ferramenta digital proporcionou maior agilidade no processamento das informações, bem como maior alcance e acessibilidade aos cidadãos respondentes.

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire



Pesquisa de Satisfação

Prezado cidadão,

Para melhor atender a sua demanda e aprimorar os serviços prestados por nós, gostaríamos que respondesse algumas perguntas para medir sua satisfação e, com isso, propor melhorias aos órgãos internos sobre os serviços avaliados.

Esta pesquisa de satisfação é de caráter avaliativo e interno. Os dados disponibilizados neste formulário serão utilizados apenas para construção de relatórios em formatos estatísticos e divulgados na internet para cumprimento de norma legal.

Agradecemos, antecipadamente, por sua participação!

Atenciosamente,

Câmara Municipal de Sairé

Inicie sessão no Google para guardar o seu progresso. Saiba mais

Seguinte Página 1 de 2 Limpar formulário

Figura 02. Apresentação do Instrumento de Coleta do Google Forms.

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

5. RESULTADOS OBTIDOS

Esta seção apresenta a análise dos dados coletados por meio da pesquisa de satisfação aplicada junto aos cidadãos usuários dos serviços públicos municipais. Os resultados foram organizados em gráficos, de forma a facilitar a compreensão e permitir uma visualização clara e objetiva dos principais indicadores aferidos.

As informações aqui dispostas refletem a percepção da população sobre diversos aspectos da qualidade dos serviços prestados, tais como: disposição de legislação, atuação do vereador, serviços eletrônicos oferecidos à população, a realização de audiências públicas, fiscalização, atendimento, controle social e ao incentivo da participação popular dos cidadãos no cenário público.

Além de evidenciar os níveis de satisfação, os resultados permitem identificar áreas com desempenho satisfatório, bem como pontos críticos que demandam ações de melhoria por parte da administração pública. A apresentação dos dados segue uma estrutura temática, agrupando as variáveis por eixo de análise, o que contribui para uma leitura mais sistemática e estratégica dos achados.

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

5.1. Informe o seu gênero

Informe o seu gênero
13 respostas

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

5.2. Qual serviço você gostaria de avaliar?

1) Qual serviço você gostaria de avaliar?

13 respostas

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

5.3. Qual o meio de contato utilizado para prestação do serviço?

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

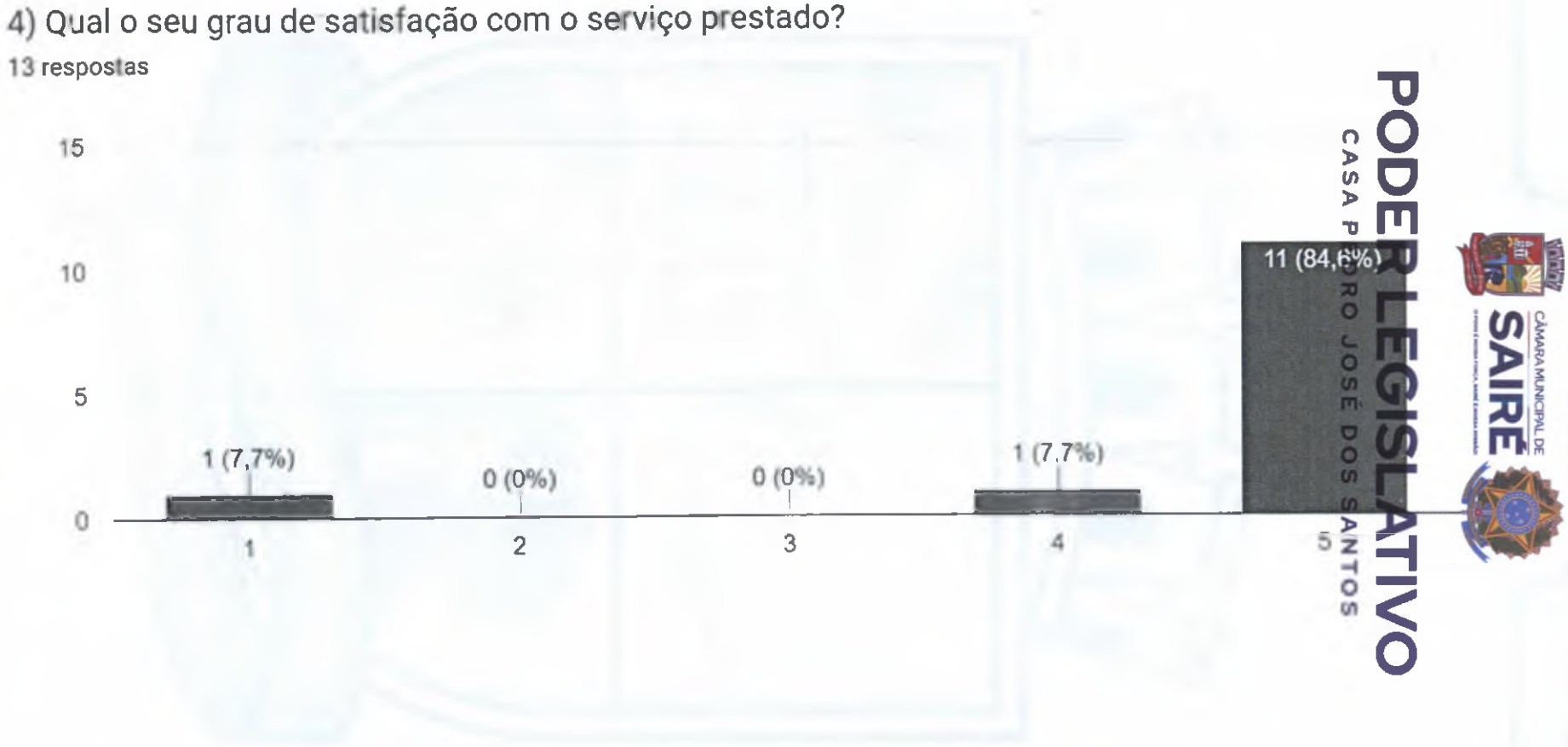
5.4. Seu problema foi resolvido dentro do prazo estabelecido?

3) Seu problema foi resolvido dentro do prazo estabelecido?

13 respostas

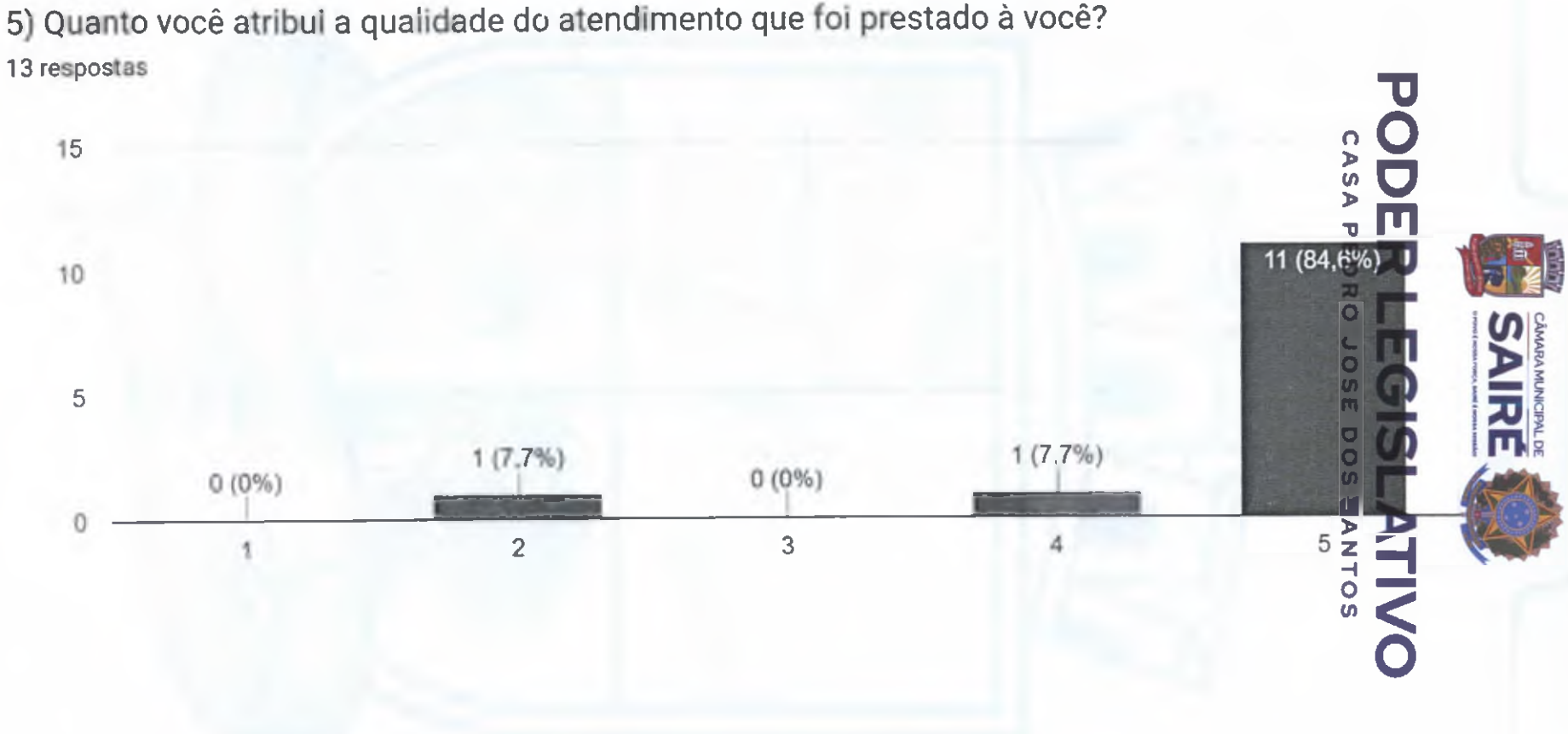
Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

5.5. Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?



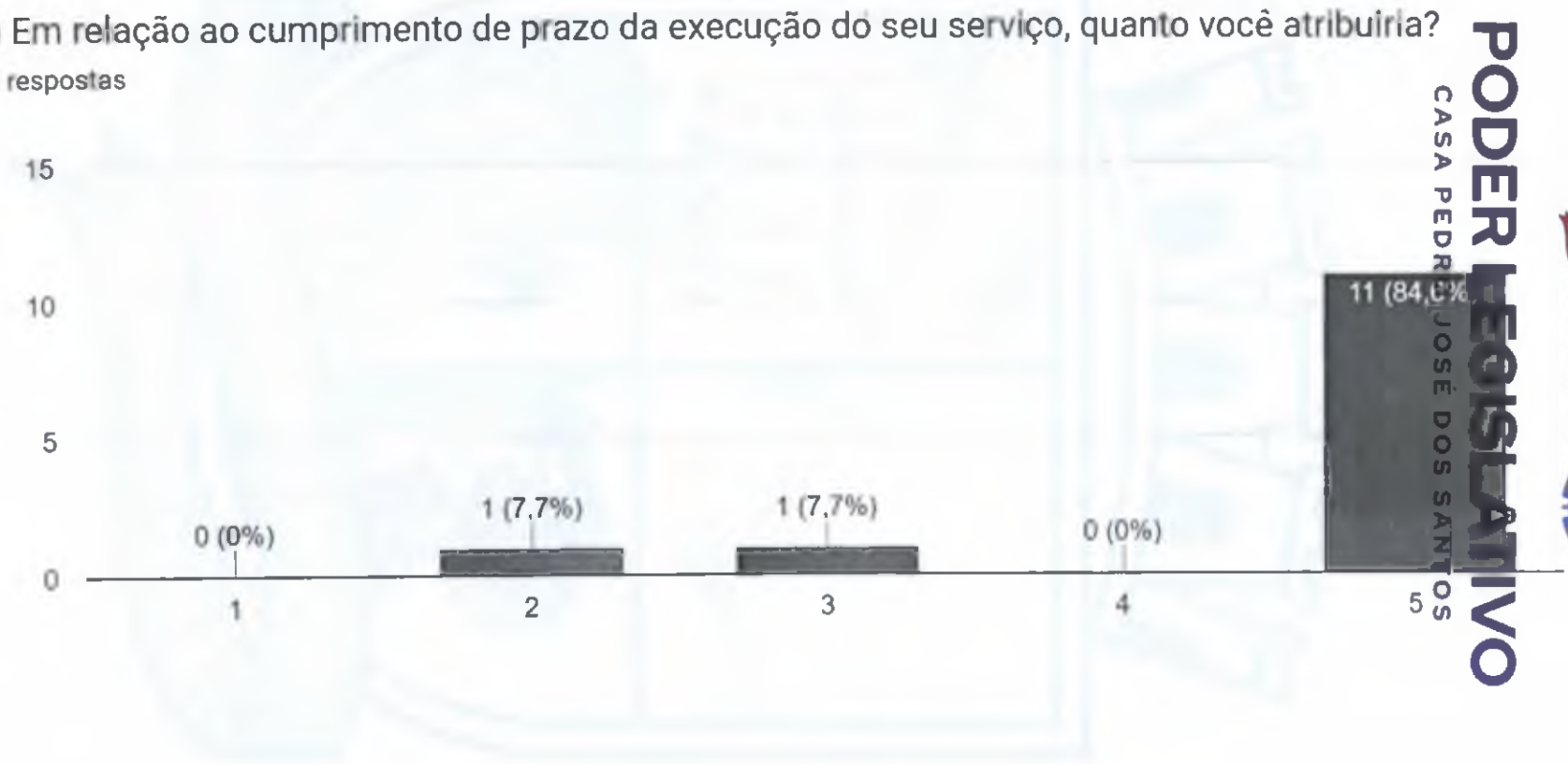
Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

5.6. Quanto você atribui a qualidade do atendimento que foi prestado à você?



Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

5.7. Em relação ao cumprimento de prazo da execução do seu serviço, quanto você atribuiria?



Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

5.8. Você possui sugestões para melhoria ou aperfeiçoamento de nossos serviços prestados ao cidadão? (opcional)

7) Você possui sugestões para melhoria ou aperfeiçoamento de nossos serviços prestados ao cidadão? (opcional)

3 respostas

Está tudo ótimo! Cada dia desempenhando um exímio trabalho na Câmara dos vereadores de Sairé.

Muito eficiente

A câmara de Sairé é excelente, super acessivel ao publico

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

6. PUBLICIDADE

Os dados coletados por meio desta pesquisa serão disponibilizados de forma integral no sítio eletrônico oficial do órgão, bem como no respectivo Portal da Transparência, assegurando o livre acesso às informações pela sociedade. A divulgação pública dos resultados, por meio de apresentação estatística clara e acessível, atende ao disposto no §1º, inciso V, do artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017, que determina a obrigatoriedade de tornar públicos os dados decorrentes da avaliação da satisfação dos usuários dos serviços públicos. Essa medida reforça o compromisso com a transparência ativa, a *accountability* governamental e o estímulo à participação cidadã no monitoramento da qualidade dos serviços prestados.

7. MEDIDAS ADOTADAS PARA O APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS

Com base nos dados obtidos por meio da pesquisa de satisfação, a gestão da Câmara Municipal implementou um conjunto de ações estratégicas voltadas à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Tais medidas visam atender aos princípios da eficiência, da transparência e da participação social, conforme preconizados pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

a) Reuniões Técnicas Internas

Foram promovidas reuniões com servidores e colaboradores da Casa Legislativa, com o objetivo de apresentar os resultados da pesquisa, discutir os pontos críticos identificados e elaborar conjuntamente formas para qualificar os processos internos. As reuniões também serviram como espaço de escuta ativa e valorização das equipes, fortalecendo o comprometimento institucional com a melhoria da prestação dos serviços.

b) Articulação com Fornecedores e Prestadores de Serviço

A Câmara realizou reuniões com fornecedores externos e parceiros responsáveis por serviços contratados — tanto de natureza presencial quanto digital — para alinhar expectativas, revisar fluxos de atendimento e garantir o cumprimento dos padrões de qualidade exigidos. Essa articulação busca

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire

reforçar a responsabilidade na execução dos serviços públicos ofertados à população.

c) Compromisso com a Melhoria Contínua

As ações adotadas integram uma agenda permanente de qualificação institucional, fundamentada nos resultados da avaliação dos usuários. Ao incorporar a escuta da população como insumo estratégico para a gestão, a Câmara Municipal fortalece os mecanismos de controle social, aperfeiçoa seus canais de atendimento e amplia a capacidade de resposta às demandas cidadãs.

d) Fomento à Participação Cívica e Legitimidade Institucional

Ao adotar medidas corretivas e preventivas com base em dados empíricos, a Câmara Municipal contribui para o fortalecimento da participação democrática e da confiança pública nas instituições representativas. Esse processo de aprimoramento contínuo reforça a legitimidade das ações do Poder Legislativo e estimula uma cultura organizacional voltada à transparência, à escuta e à responsabilidade com o interesse público.

Rua Coronel José Pessoa, S/N, Sairé - PE | CEP: 55695-000 | CNPJ: 35.665.587/0001-32
camaradesaire@gmail.com (81) 9 7117-3198 Câmara Sairé @camaradesaire