

Pesquisa de Satisfação Câmara Municipal de Santana - Ano 2026

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 Santana 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 Santana/AP.

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:

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

* Indica uma pergunta obrigatória

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

Marcar apenas uma oval.

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

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

Marcar apenas uma oval.

- Muito Clara
- Clara
- Neutro
- Pouco Clara
- Muito Pouco Clara

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

Marcar apenas uma oval.

- Muito Acessível
- Acessível
- Neutro
- Pouco Acessível
- Muito Pouco Acessível

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

Marcar apenas uma oval.

- Muito Disponível e Eficiente
- Disponível e Eficiente
- Neutra
- Pouco Disponível e Eficiente
- Muito Pouco Disponível e Eficiente

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

Marcar apenas uma oval.

- Muito Bom
- Bom
- Neutra
- Ruim
- Muito Ruim

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

Marcar apenas uma oval.

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Neutra
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

7. Como você avalia a transparência das atividades e decisões tomadas pela ^{*} Câmara Municipal de Santana?

Marcar apenas uma oval.

- Muito Transparente
- Transparente
- Neutra
- Pouco Transparente
- Muito Pouco Transparente

8. Qual é a sua percepção em relação à agilidade na resolução de demandas e ^{*} solicitações pela Câmara Municipal de Santana?

Marcar apenas uma oval.

- Muito Ágil
- Ágil
- Neutra
- Pouco Ágil
- Muito Pouco Ágil

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

Marcar apenas uma oval.

- Muito Eficaz
- Eficaz
- Neutra
- Pouco Eficaz
- Muito Pouco Eficaz

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

Marcar apenas uma oval.

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Neutra
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

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

Marcar apenas uma oval.

- Muito Representativa
- Respresentativa
- Neutra
- Pouco Representativa
- Muito Pouco Representativa

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

Marcar apenas uma oval.

- Muito Informado(a)
- Informado (a)
- Neutro(a)
- 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 Santana? *

Marcar apenas uma oval.

- Muito Boa
- Boa
- Neutro(a)
- Ruim
- Muito Ruim

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

Marcar apenas uma oval.

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Neutro(a)
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

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

Marcar apenas uma oval.

- Sim, Definitivamente
- Sim
- Neutro(a)
- Não
- Não, de forma alguma

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

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários