1. INFORMAÇÕES INICIAIS

Este documento apresenta os resultados da **Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos** realizada pela **Câmara Municipal de Simão Dias/SE**. O objetivo da pesquisa foi avaliar o nível de satisfação dos cidadãos com os serviços públicos online disponibilizados pelo município.

A coleta de dados foi realizada por meio de um formulário eletrônico, elaborado no Google Forms, entre os dias **10 de janeiro a 20 de maio de 2025**. Durante esse período, foram obtidas **11 respostas válidas**, que serviram de base para a análise e interpretação dos dados apresentados neste relatório.O formulário esteve disponível por meio do link: https://forms.gle/PzP3epRu689FHshS6, bem como por QR Code, facilitando o acesso da população.

Vale ressaltar que, mesmo após o encerramento do período oficial da pesquisa, o formulário permanecerá aberto ao longo de **2025**, permitindo a continuidade da coleta de dados e a ampliação do banco de informações para análises futuras.

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS ONLINE

1. INTRODUÇÃO O direito dos usuários de avaliar a prestação dos serviços municipais está garantido pela Lei Federal nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos. No âmbito da câmara municipal, essa lei é regulamentada pelo Decreto Municipal.

Esta pesquisa de satisfação foi realizada para avaliar o nível de satisfação dos cidadãos com os serviços online oferecidos no Portal da Transparência, bem como com o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos para a disponibilização dessas informações.

Os resultados desta avaliação serão utilizados para identificar possíveis falhas na prestação de serviços online pela Câmara e para implementar melhorias nas áreas com maior índice de reclamações e insatisfação.

2. METODOLOGIA

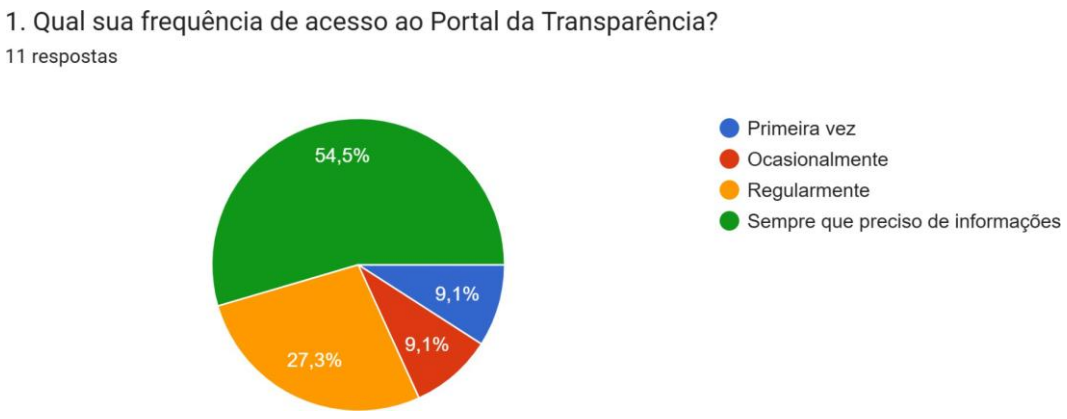
2.1. Período da pesquisa: de 10 de janeiro a 20 de maio de 2025

2.2. Número de respostas: 11

2.3. Ferramenta utilizada: Google Forms

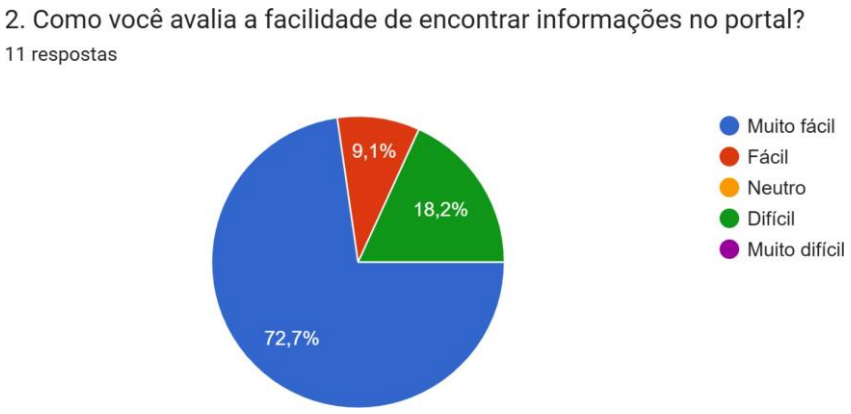
3. ANÁLISE GERAL DOS DADOS

Gráfico 01



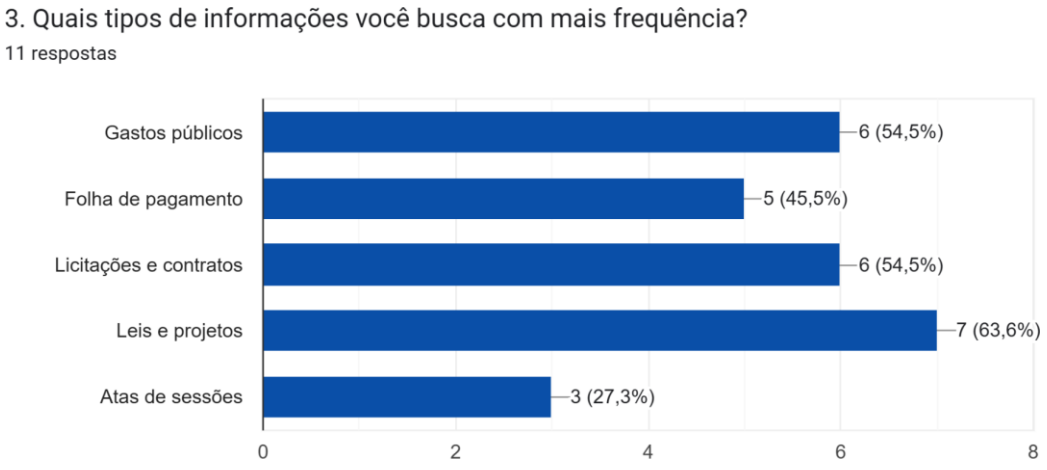
Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 02



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 03

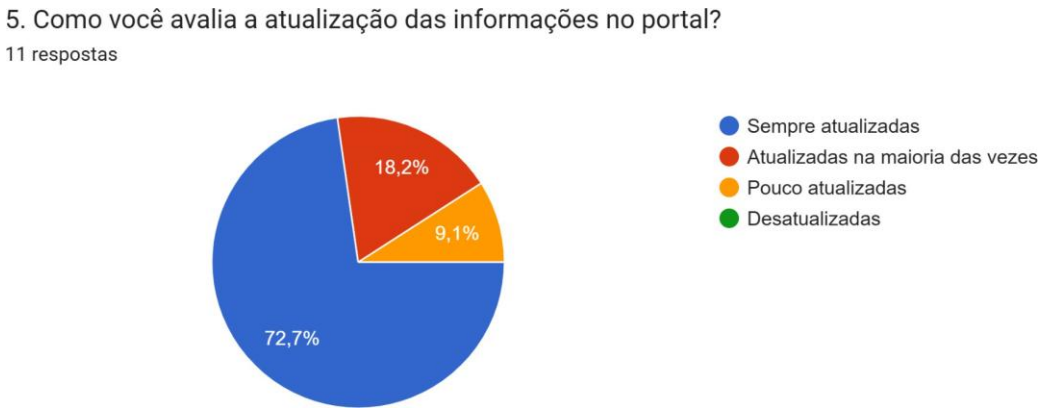


Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 04

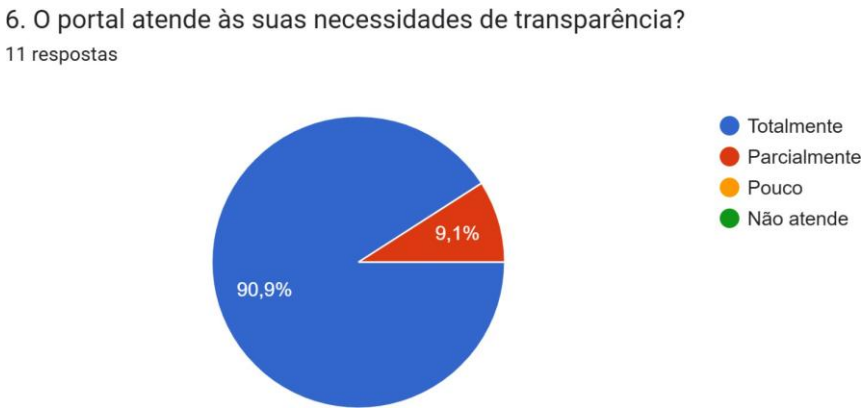
Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 05



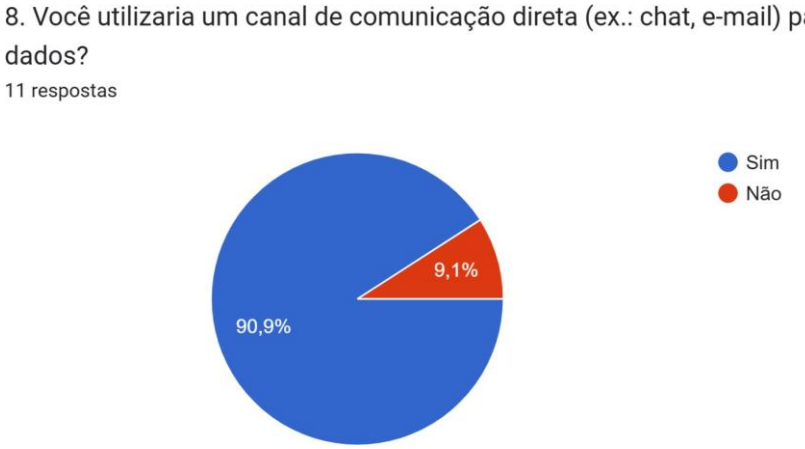
Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 06



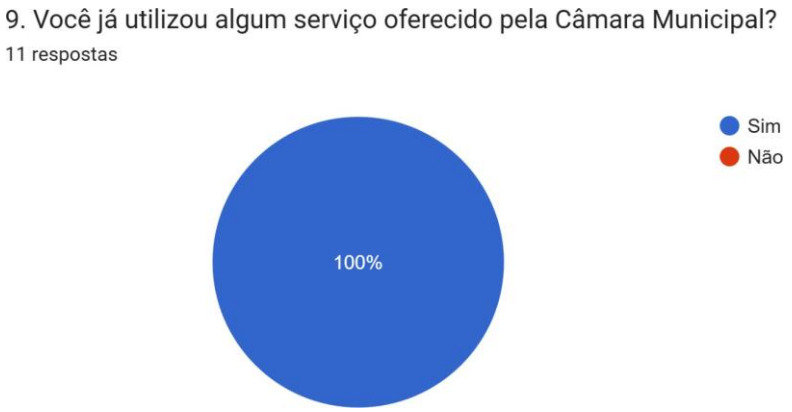
Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 07



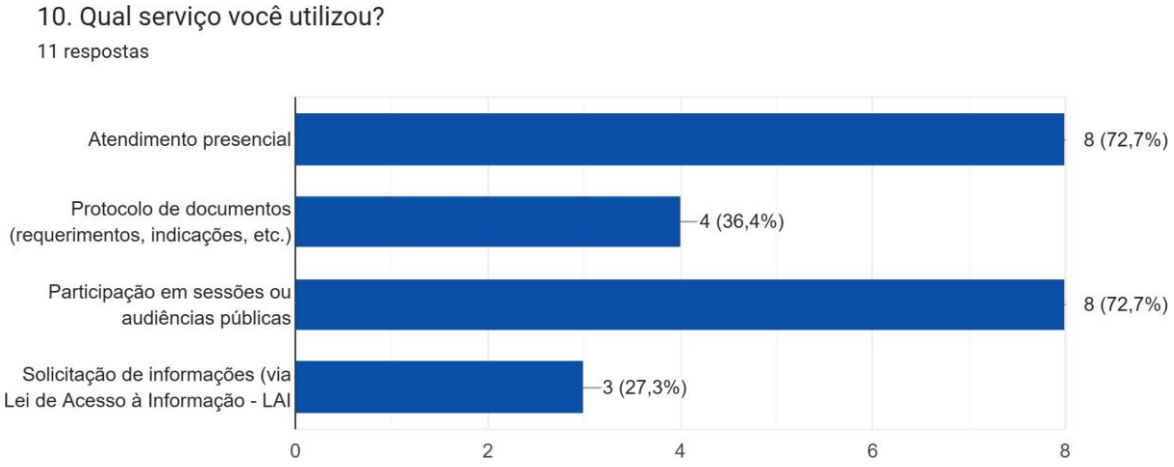
Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 08



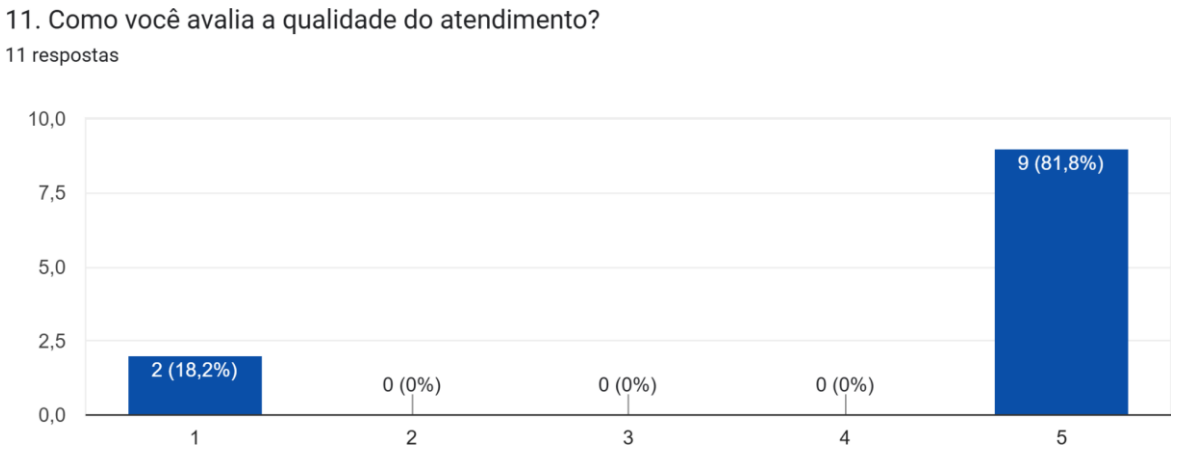
Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 09



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 10

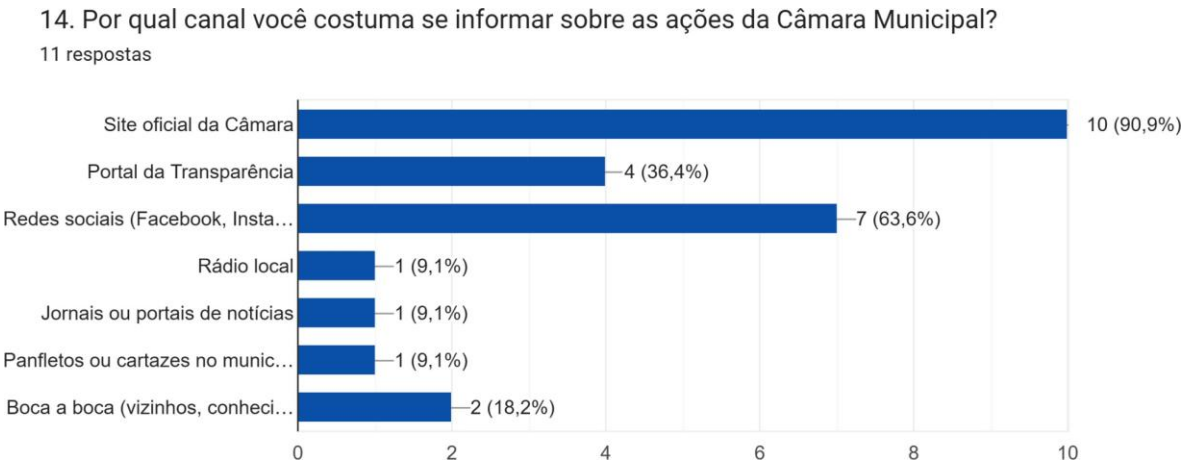


Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 11

Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 12

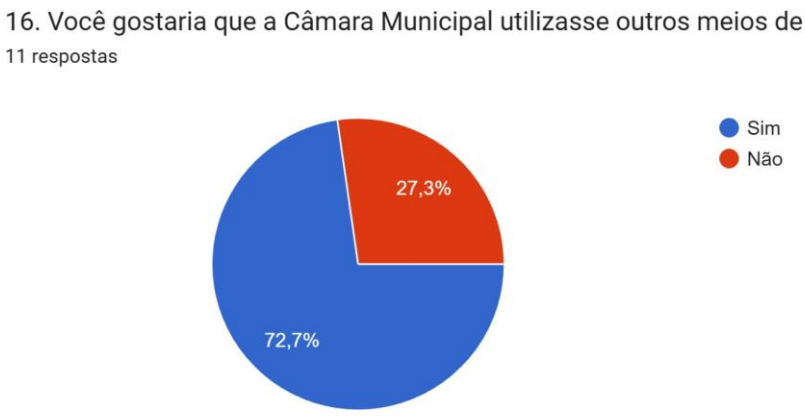


Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 13

Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Gráfico 14



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

4. CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação dos usuários identificou tanto pontos fortes quanto áreas de melhoria para os serviços online oferecidos pela Câmara Municipal de Simão Dias. De maneira geral, a qualidade do atendimento virtual foi considerada satisfatória pela maioria dos usuários, embora haja necessidade de aprimorar os prazos e compromissos em alguns serviços.

É importante destacar que os resultados apresentados neste relatório são baseados em um número limitado de respostas (11). Portanto, é crucial que a administração municipal incentive a participação da sociedade na resposta a este formulário, visando criar um mecanismo contínuo de autoavaliação e, assim, melhorar os serviços online prestados à população. Por meio deste processo, o setor de **Controle Interno**, a **Ouvidoria Geral da Câmara** e demais departamentos buscam promover a transparência e aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos online.

Por fim, a gestão pública municipal reconhece que a participação ativa da comunidade é fundamental para construir uma administração mais eficiente e alinhada às necessidades dos cidadãos. Com base nas avaliações recebidas, reiteramos nosso compromisso de trabalhar incessantemente na implementação de melhorias contínuas, visando a excelência no atendimento virtual e a plena satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais.

Simão Dias/SE, 20 de maio de 2025

IRAILDE DE OLIVEIRA SOUZA:45738343549

Assinado de forma digital por IRAILDE DE OLIVEIRA SOUZA:45738343549

IRAILDE DE OLIVEIRA SOUZA
PRESIDENTE