RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELA CÂMARA MUNICIPAL DE JAHU/SP, EXERCÍCIO DE 2024.

1. INTRODUÇÃO

A Câmara Municipal de Jahu implantou no segundo semestre de 2024 uma pesquisa de satisfação no Portal Institucional. A presente pesquisa de satisfação teve como objetivo avaliar a percepção e o nível de satisfação da população jauense em relação aos serviços prestados pelo órgão público.

A pesquisa de satisfação teve como balizamento e fundamentação legal a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispões sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública.

2. METODOLOGIA

A pesquisa foi disponibilizada no Sítio Oficial da Câmara Municipal, por meio de formulário eletrônico com perguntas estruturadas, durante o período de Julho a Dezembro de 2024.

O formulário incluiu perguntas relacionadas aos diferentes setores e serviços da Câmara Municipal. Os participantes foram convidados a avaliar os serviços em uma escala de Ótimo a Péssimo. No total foram realizadas oito perguntas objetivas baseadas nesses parâmetros.

3. RESULTADOS

A pesquisa de satisfação contou com a participação de 10 (dez) cidadãos. A seguir, foi compilado um resumo dos resultados obtidos com a pesquisa:

Inicialmente foi realizada a caracterização do público participante, levantando informações a respeito do cidadão. A primeira pergunta foi em relação ao gênero do entrevistado, sendo 80% do gênero feminino e 20% do gênero masculino.

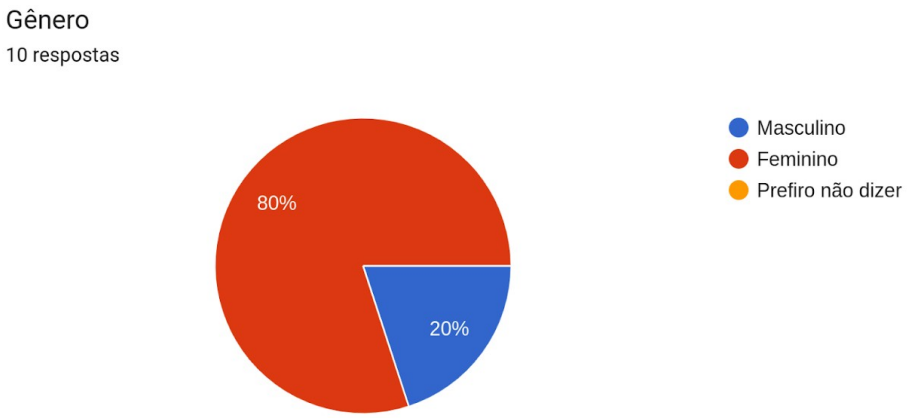


Figura 1: Gênero dos participantes

A segunda pergunta da pesquisa foi em relação à faixa etária dos participantes: 40% estavam na faixa de 21 a 30 anos, 10% de 31 a 40 anos, 30% de 41 a 50 anos, 10% de 51 a 60 anos e 1% acima dos 60 anos.

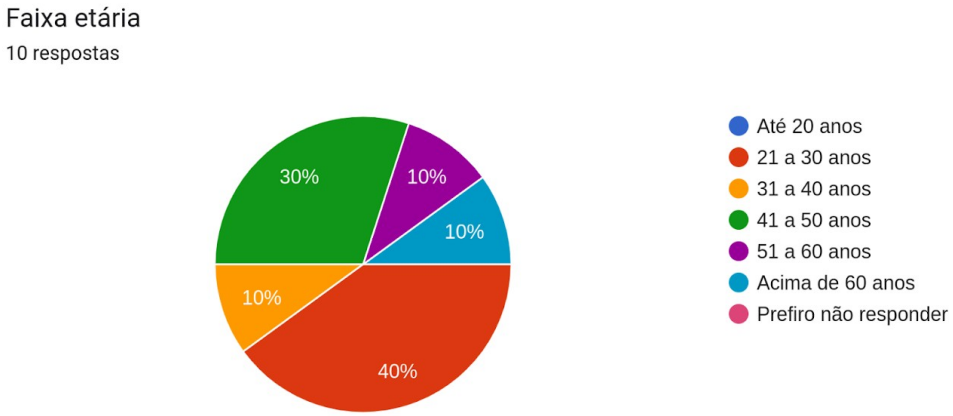


Figura 2: Faixa etária dos participantes

Na terceira pergunta, os entrevistados informaram o grau de instrução, dos quais 40% possuem o Ensino Superior Completo, 20% Ensino Superior Incompleto, 20% Pós Graduação, 10% o Ensino Médio Incompleto e 10% o Fundamental Completo.

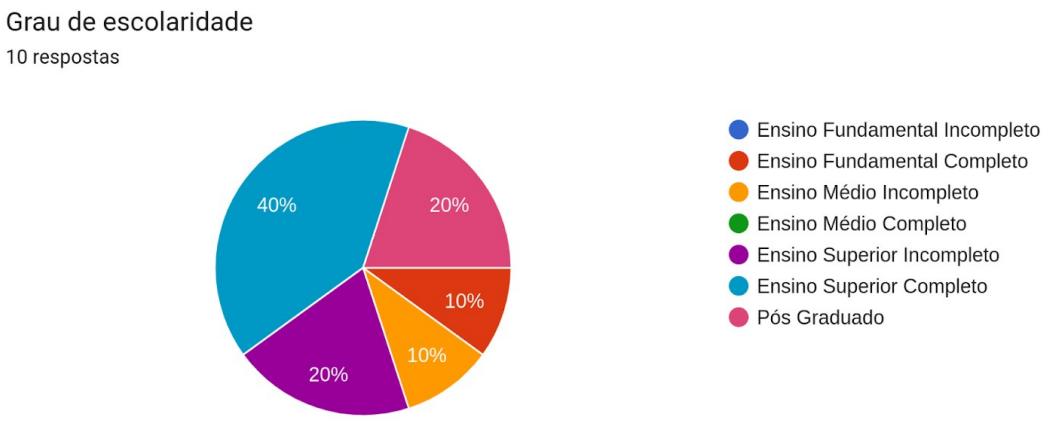


Figura 3: Grau de escolaridade dos Participantes

Os entrevistados foram questionados sobre a forma de contato com a Câmara Municipal, sendo que 40% foi diretamente com os funcionários, 40% por internet/redes sociais, 10% por telefone e 10% por outros meios.

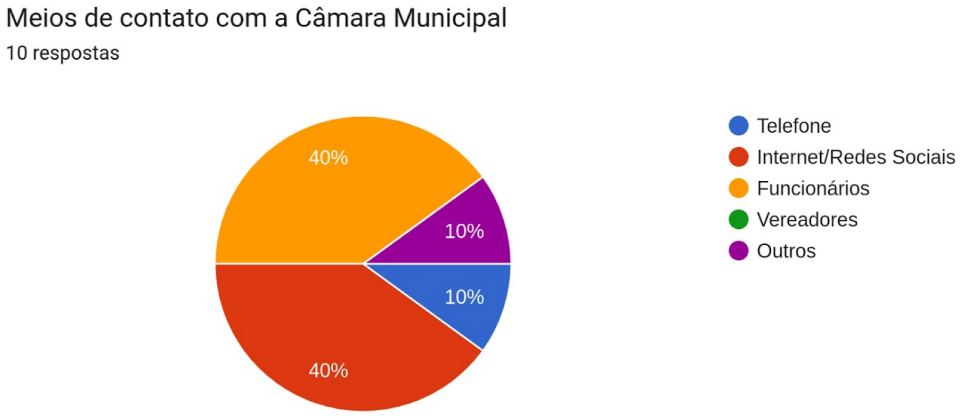


Figura 4: Meios de contato utilizados pelos entrevistados

Os entrevistados foram questionados sobre como avaliam, no geral, os serviços prestados pela Câmara Municipal, tendo 100% de “Ótimo” como resultado.

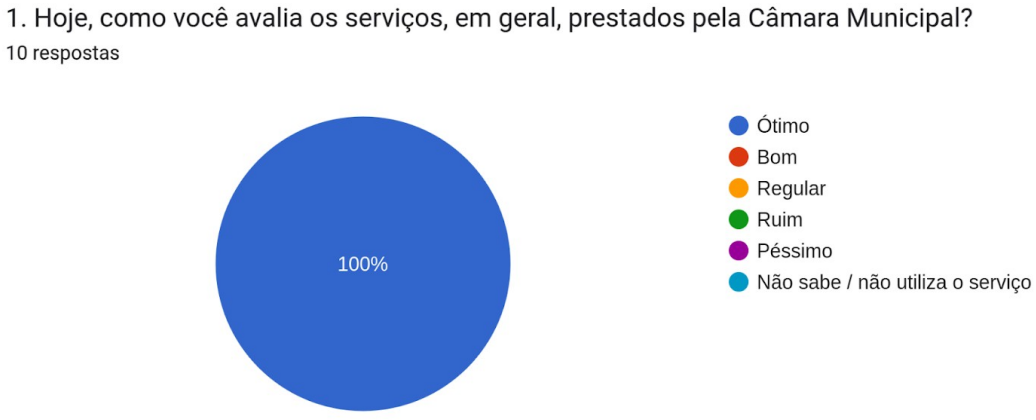


Figura 5: Avaliação dos serviços em Geral

Na pergunta referente ao atendimento prestado pelos Servidores da Câmara Municipal, foi obtido 100% para a resposta “Ótimo”.

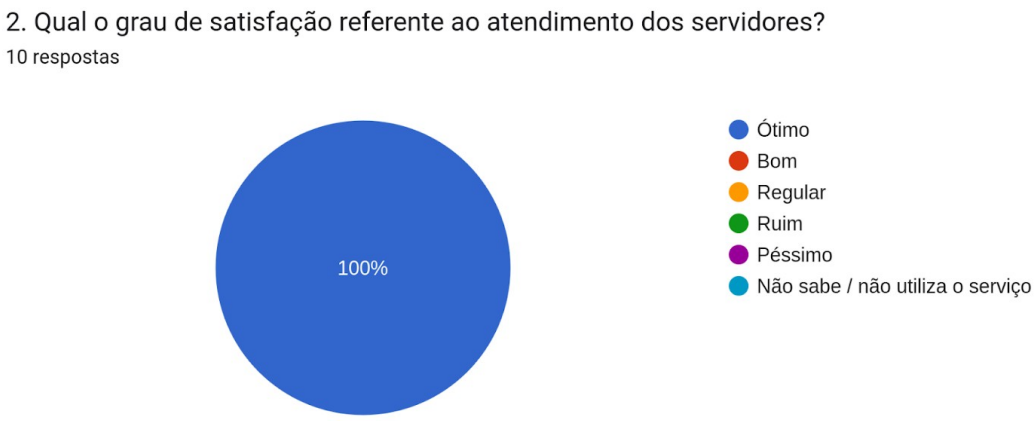


Figura 6: Avaliação referente ao atendimento dos Servidores da Câmara Municipal

Ao serem questionados sobre a qualidade do Portal da Transparência da Câmara Municipal, 100% dos entrevistados responderam “Ótimo’.

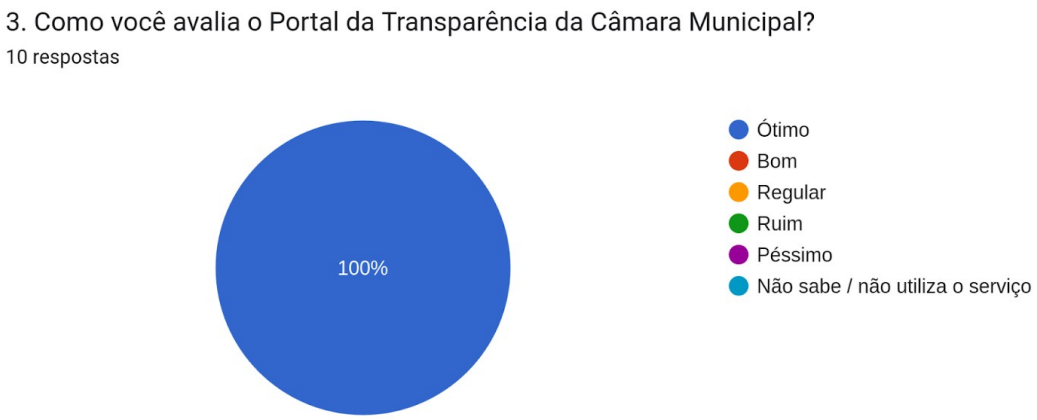


Figura 7: Avaliação do Portal da Câmara Municipal

Quando questionados sobre a qualidade das informações disponibilizadas no sítio da Câmara Municipal, 100% dos entrevistados responderam “Ótimo”.



Figura 8: Avaliação da qualidade das informações disponibilizadas no sítio da Câmara

Ao serem questionados sobre o atendimento oferecido pelos Vereadores, 90% dos entrevistados responderam “Ótimo” e 10% “Bom”.

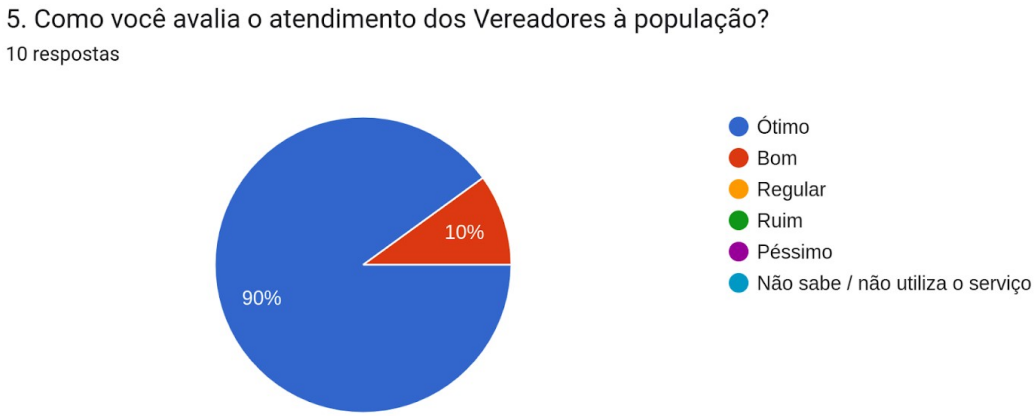


Figura 9: Avaliação do atendimento dos Vereadores

Em relação ao atendimento da Ouvidoria da Câmara Municipal, 80% dos entrevistados consideram “Ótimo” e 20% considera “Bom”.

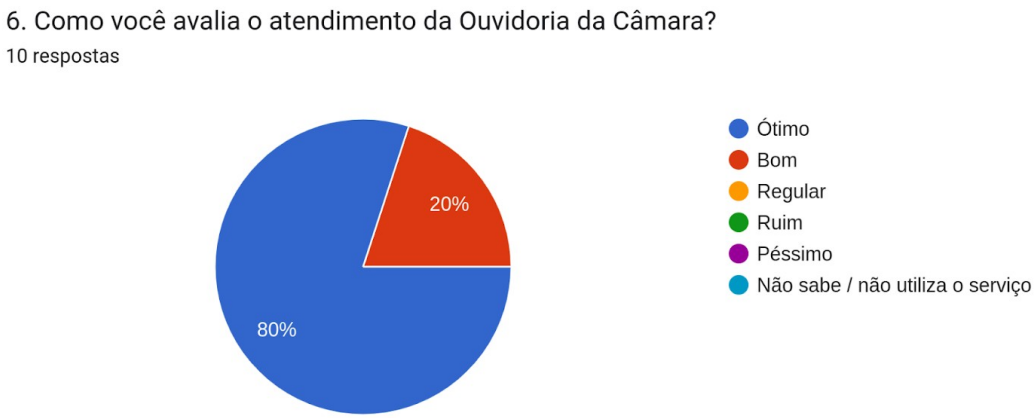


Figura 10: Avaliação do atendimento da Ouvidoria da Câmara Municipal

Já em relação ao tempo de atendimento da Ouvidoria, 90% dos entrevistados consideram “Ótimo” e 10% “Bom”.

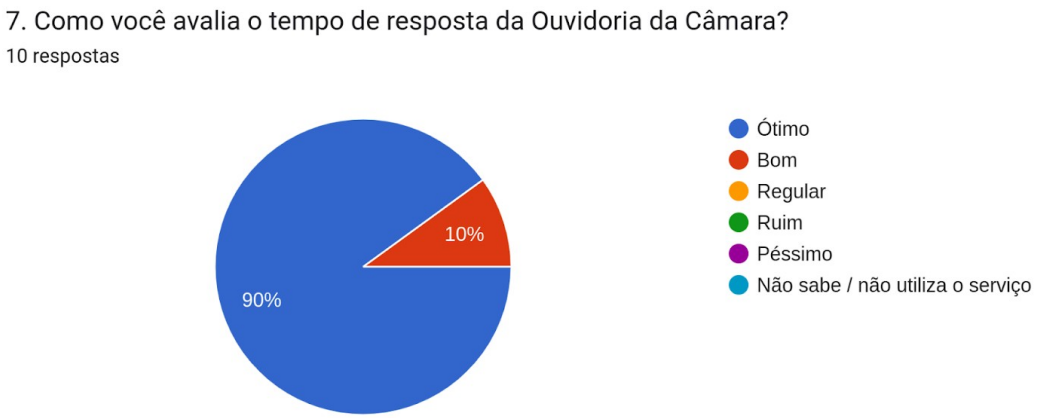


Figura 11: Avaliação do tempo de resposta da Ouvidoria

Para finalizar, foi solicitado aos entrevistados que avaliem a qualidade das transmissões da TV Câmara, onde foi obtido 100% para o item “Ótimo’.

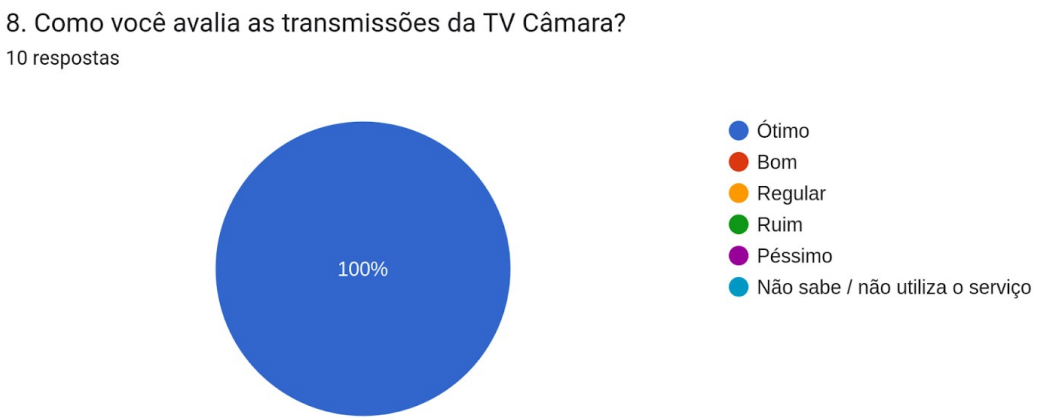


Figura 12: Avaliação da transmissão da TV Câmara

4. CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação é um instrumento que permite a avaliação dos serviços prestados pela Câmara Municipal. Por meio dos dados obtidos no exercício de 2024, será possível traçar metas de melhorias no atendimento ao cidadão, buscando oferecer um serviço mais satisfatório para o público da Câmara Municipal.