RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELA CÂMARA MUNICIPAL DE JAHU/SP, EXERCÍCIO DE 2025.

1. INTRODUÇÃO

A Câmara Municipal de Jahu implantou, ao longo de todo o ano de 2025, uma pesquisa de satisfação disponibilizada em seu Portal Institucional. A referida iniciativa teve como objetivo avaliar a percepção e o nível de satisfação da população jauense em relação aos serviços prestados por este órgão público.

Nesse contexto, a pesquisa buscou aferir aspectos relacionados à qualidade do atendimento, à transparência das informações, à acessibilidade dos serviços e à eficiência das atividades desenvolvidas, constituindo-se como importante instrumento de gestão e aprimoramento contínuo da atuação institucional.

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 janeiro a dezembro de 2025.

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 2 (dois) 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 50% do gênero feminino e 50% do gênero masculino.

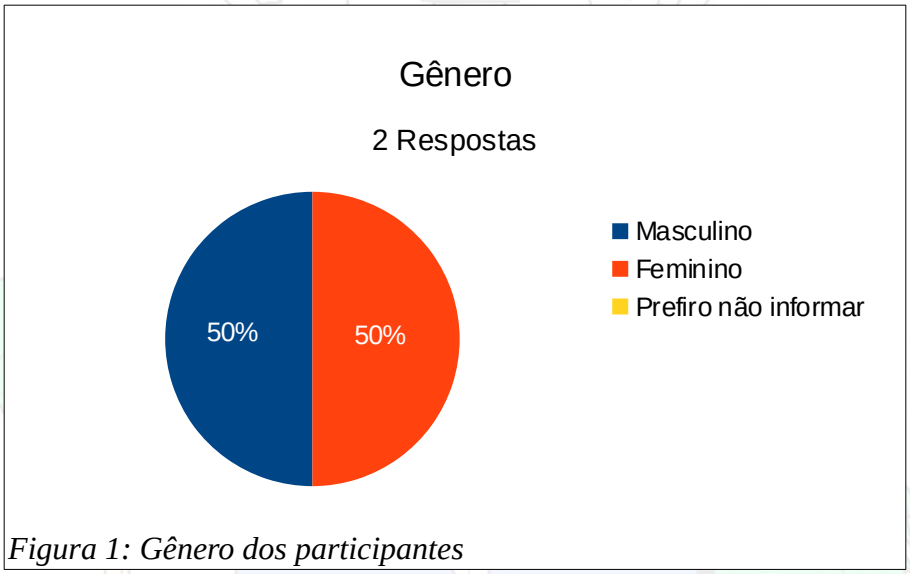


Figura 1: Gênero dos participantes

A segunda pergunta da pesquisa foi em relação à faixa etária dos participantes, no qual 50% estavam na faixa de 31 a 40 anos e 50% de 41 a 50 anos.

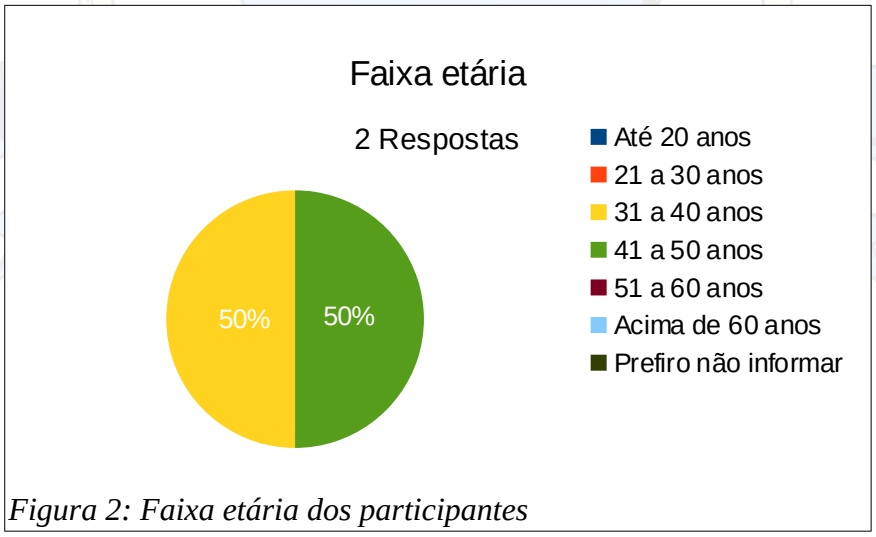


Figura 2: Faixa etária dos participantes

Na terceira pergunta, os entrevistados informaram seu grau de instrução, sendo que 100% deles possuem pós-graduação.

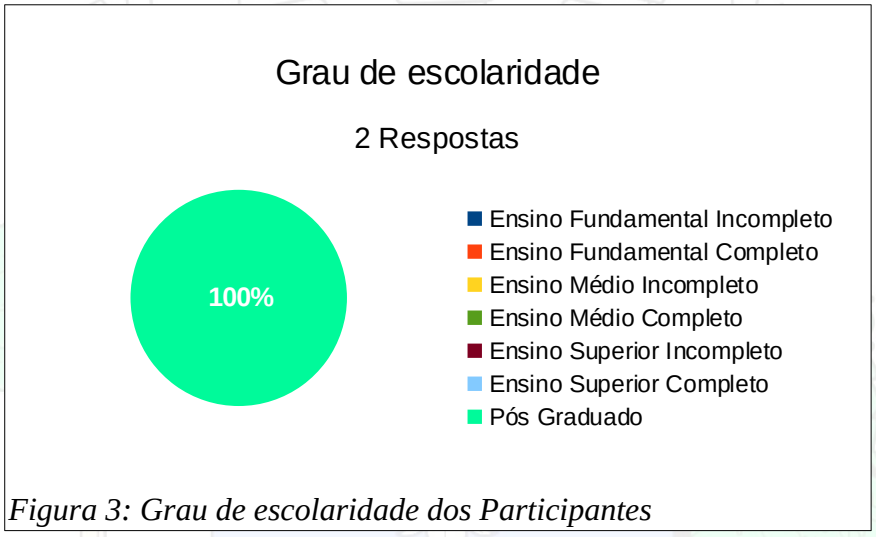


Figura 3: Grau de escolaridade dos Participantes

Os entrevistados foram questionados sobre a forma de contato com a Câmara Municipal, sendo que 100% afirmaram ter realizado esse contato por meio da internet ou de redes sociais.

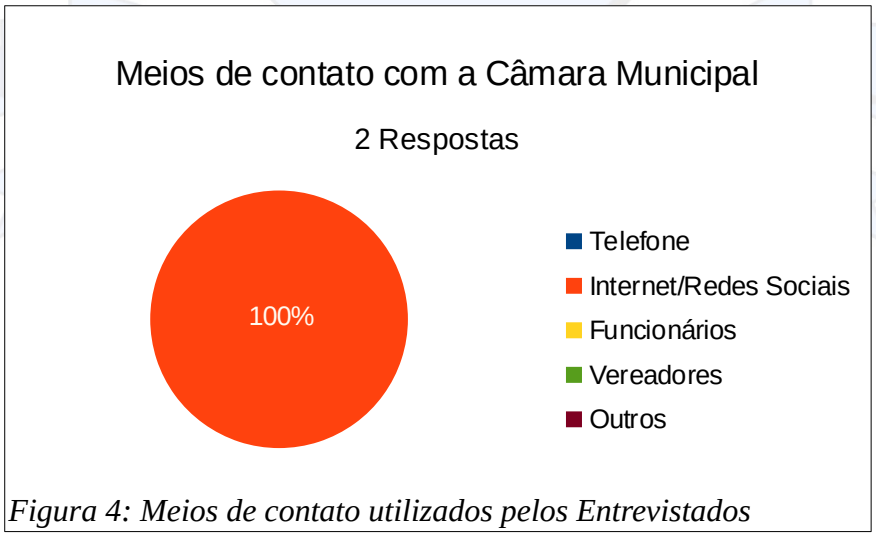


Figura 4: Meios de contato utilizados pelos Entrevistados

Os entrevistados foram questionados sobre como avaliam, de modo geral, os serviços prestados pela Câmara Municipal, sendo que 100% atribuíram a classificação “Ótimo”.

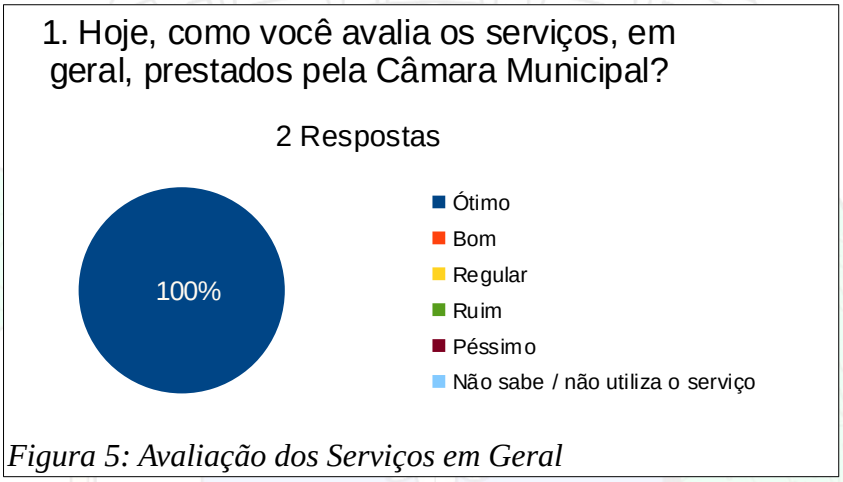


Figura 5: Avaliação dos Serviços em Geral

Na pergunta referente ao atendimento prestados 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’.

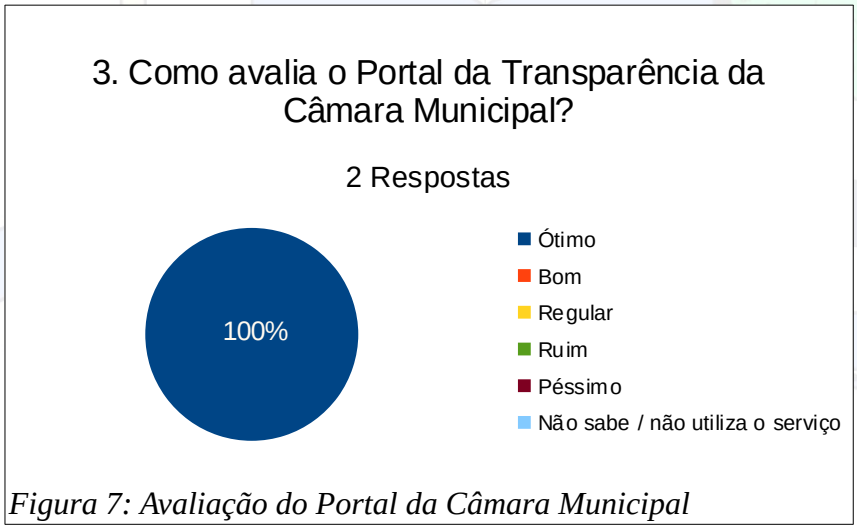


Figura 7: Avaliação do Portal da Câmara Municipal

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

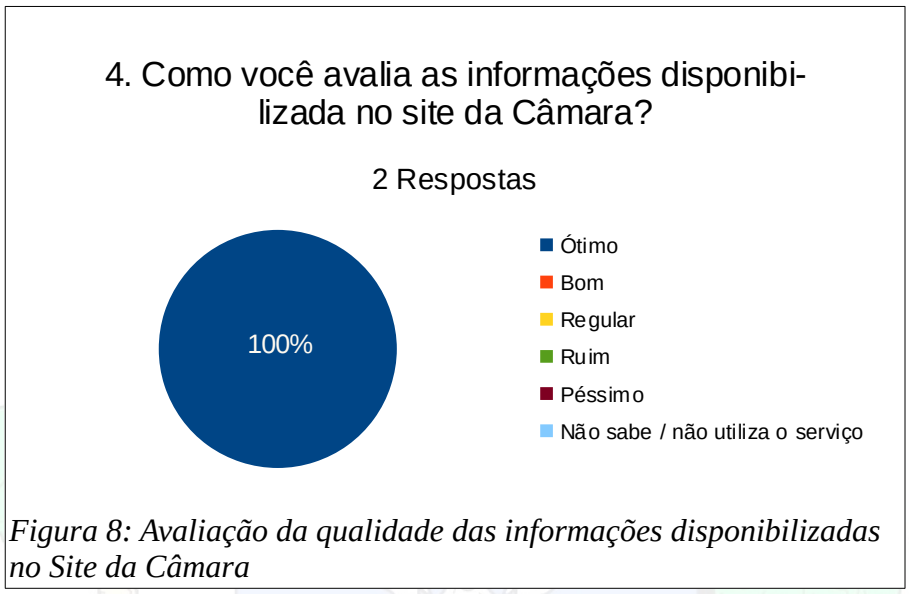


Figura 8: Avaliação da qualidade das informações disponibilizadas no Site da Câmara

Ao serem questionados sobre o atendimento oferecido pelos vereadores, 100% dos entrevistados o avaliaram como “Ótimo”.



Figura 9: Avaliação do atendimento dos Vereadores

Em relação ao atendimento da Ouvidoria da Câmara Municipal, 100% dos entrevistados considera o atendimento "Ótimo" .

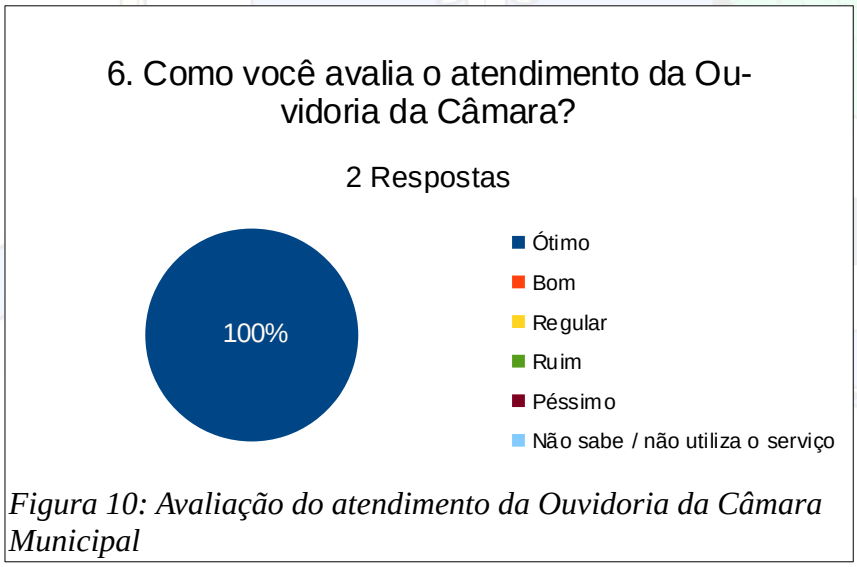


Figura 10: Avaliação do atendimento da Ouvidoria da Câmara Municipal

Já em relação ao "**tempo"** de atendimento da Ouvidoria, 100% dos

entrevistados consideram “Ótimo”.

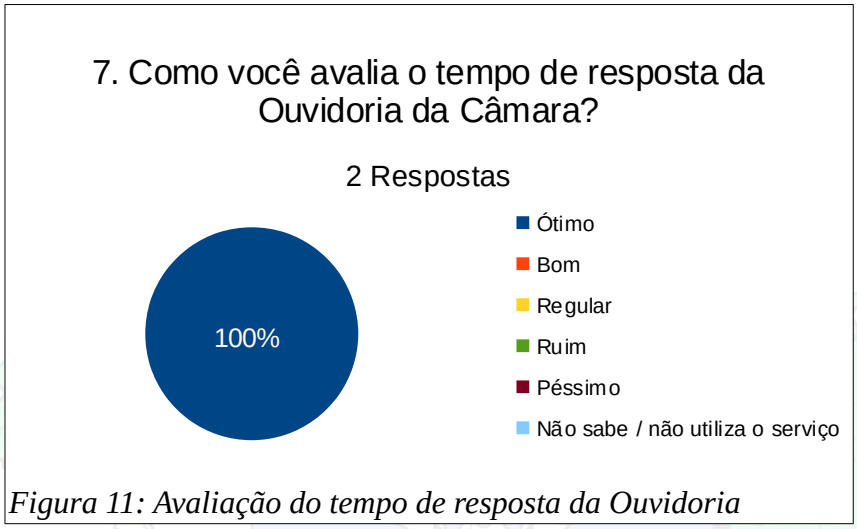


Figura 11: Avaliação do tempo de resposta da Ouvidoria

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

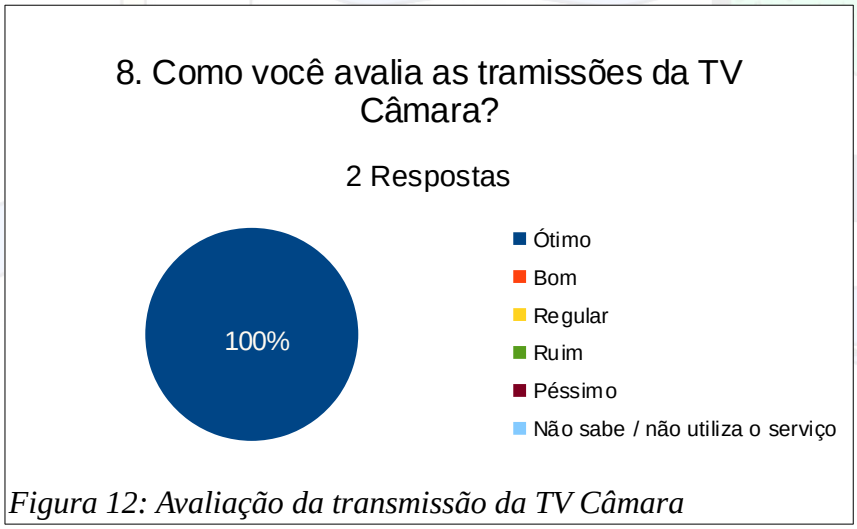


Figura 12: Avaliação da transmissão da TV Câmara

4. CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação configura-se como instrumento relevante de avaliação dos serviços prestados pela Câmara Municipal, contribuindo para o monitoramento da qualidade do atendimento ao cidadão.

Com base nos dados obtidos no exercício de 2025, verifica-se a possibilidade de subsidiar a definição de metas e a implementação de ações corretivas e preventivas, com vistas ao aprimoramento contínuo dos processos institucionais.

Nesse sentido, os resultados apurados constituem importante fonte de informação para o fortalecimento dos mecanismos de controle interno, promovendo maior eficiência, transparência e aderência às necessidades da população.