

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2024

No período de 01/01/2024 a 31/12/2024, realizou-se uma pesquisa de satisfação utilizando o formulário eletrônico *on-line*

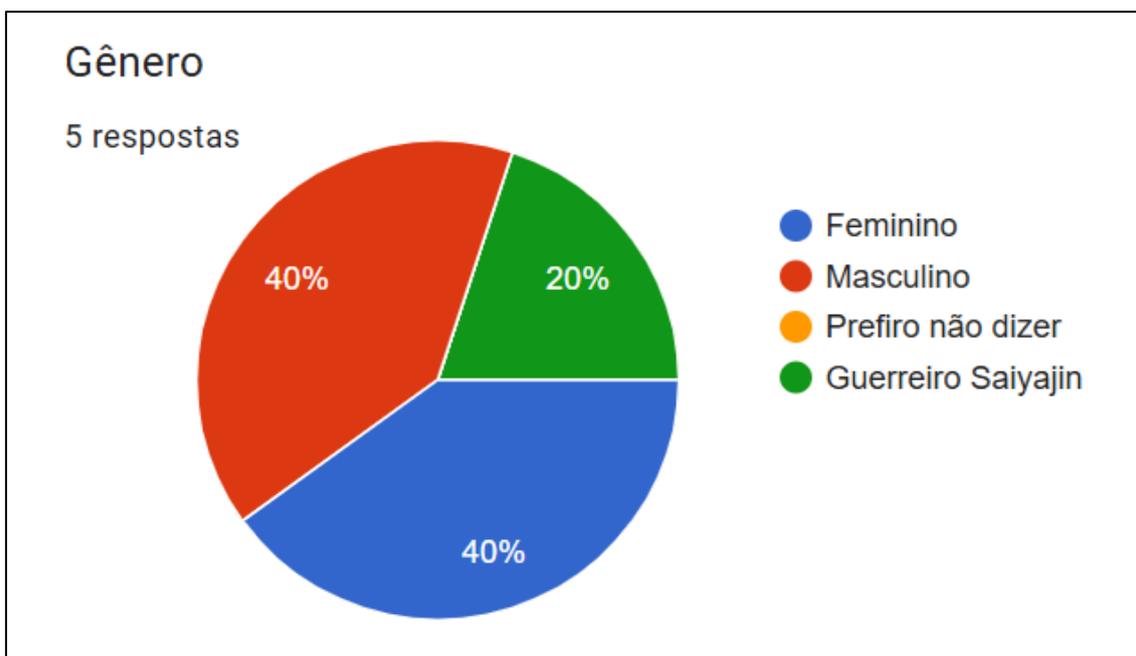
(https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfl1xrCuwKXprcdWEvHXAxhUz3p5bcQ1N97-i__y-Nftitbw/viewform) disponível no site da Câmara Municipal de Anchieta.



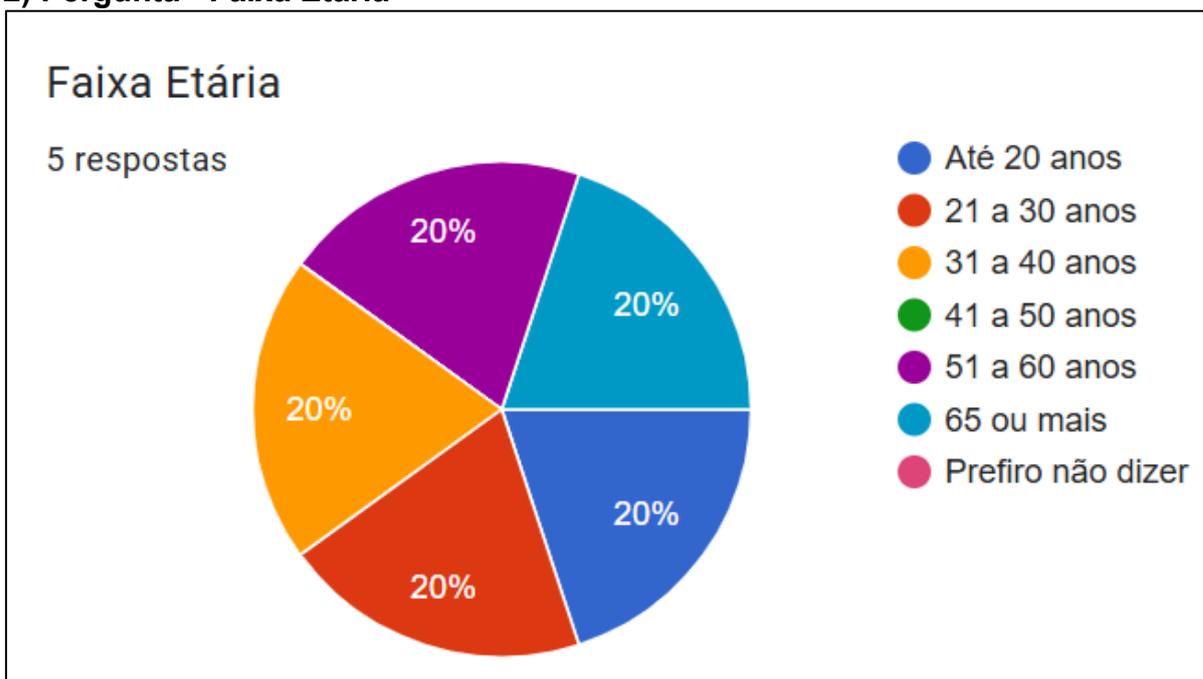
Pesquisa de Satisfação do Site da CMA

Nesse ínterim, cinco pessoas responderam ao formulário da pesquisa, revelando, nas suas respostas, a seguinte realidade:

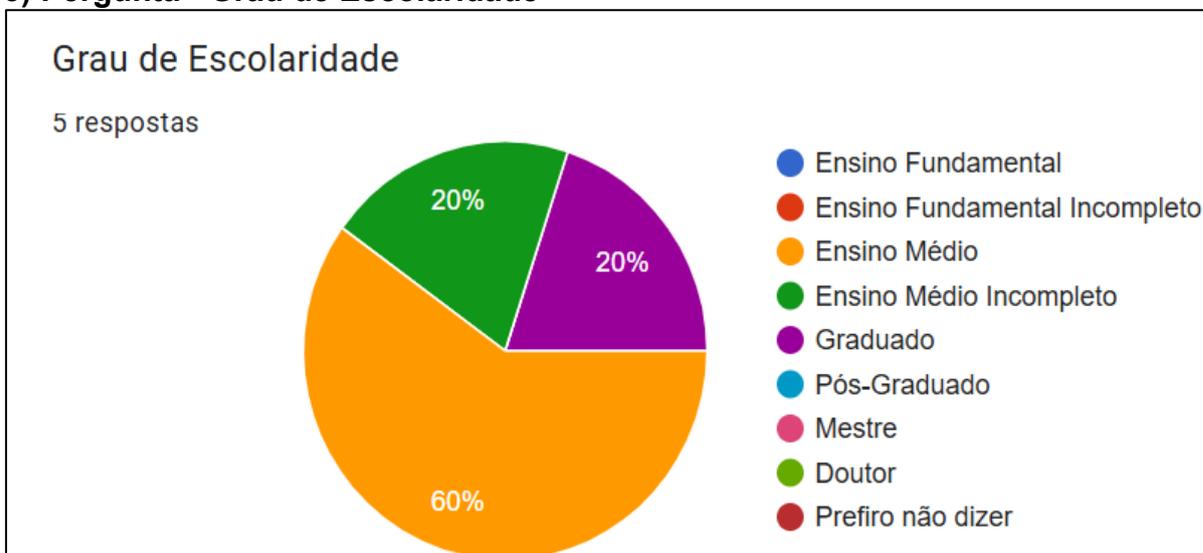
1) Pergunta - Gênero



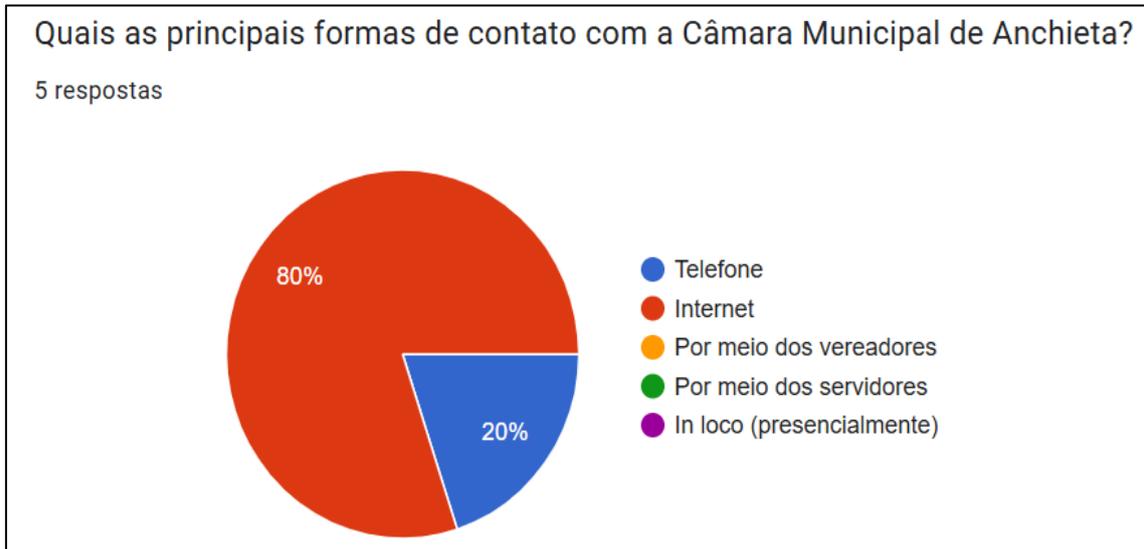
2) Pergunta - Faixa Etária



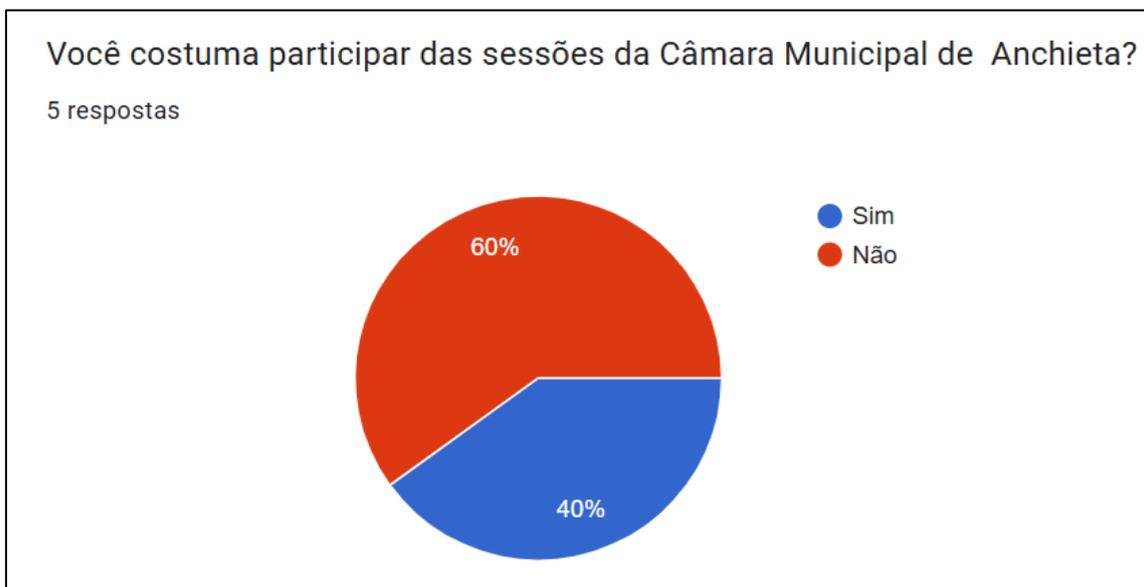
3) Pergunta - Grau de Escolaridade



4) Pergunta - Quais as principais formas de contato com a Câmara Municipal de Anchieta?



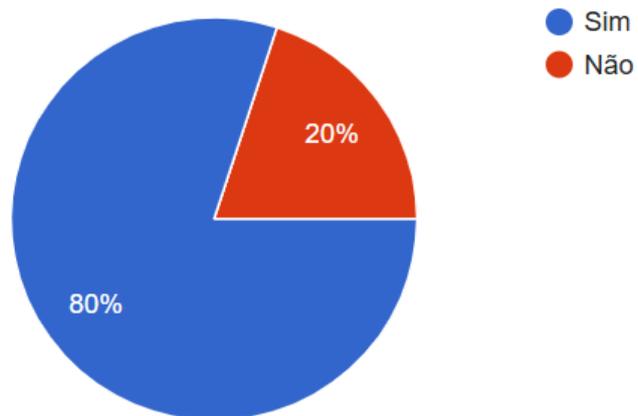
5) Pergunta - Você costuma participar das sessões da Câmara Municipal de Anchieta?



6) Pergunta - Quando você precisa de algum tipo de informação relativa à Câmara Municipal de Anchieta, sabe aonde buscar?

Quando você precisa de algum tipo de informação relativa à Câmara Municipal de Anchieta, sabe aonde buscar?

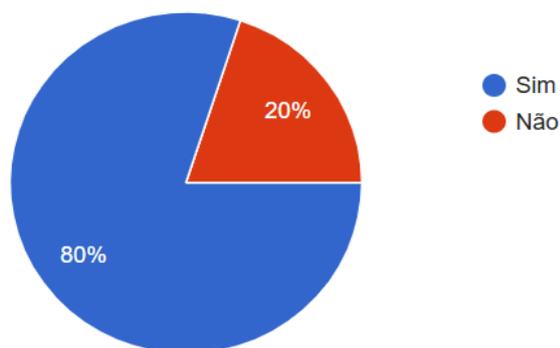
5 respostas



7) Pergunta - Ao buscar atendimento na Câmara Municipal, os servidores demonstraram interesse em resolver a sua demanda?

Ao buscar atendimento na Câmara Municipal, os servidores demonstraram interesse em resolver a sua demanda?

5 respostas



8) Pergunta - Qual o grau de satisfação com os serviços prestados /atendimento?



9) Pergunta - Você acompanha as sessões *online* pelo site ou redes sociais da câmara?



10) Pergunta - Qual sugestão você daria para melhorar o atendimento aos usuários dos serviços da Câmara Municipal de Anchieta?

Nessa questão tivemos duas respostas:

- a) “Continue fazendo este belo trabalho que já vem realizando.”; e
- b) “Parabéns manter sempre mesmo padrão de atendimento”.

A análise dessa resposta indica uma percepção positiva em relação ao atendimento oferecido pela Câmara Municipal de Anchieta. Os respondentes elogiaram o trabalho realizado e sugeriram a manutenção do padrão atual de qualidade, sem apresentar críticas ou demandas específicas. Isso demonstra satisfação com os serviços prestados e confiança na continuidade do atendimento eficiente.

Assim, a Câmara pode aproveitar essas manifestações positivas como base para consolidar o que já funciona bem e, simultaneamente, buscar formas de promover inovações que antecipem as necessidades dos usuários. Dessa forma, garante-se a melhoria contínua e o fortalecimento da relação entre o órgão e a população.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa forneceu informações sobre como os cidadãos de Anchieta se comunicam com a Câmara Municipal e sua percepção dos serviços prestados. Os resultados revelaram uma variedade de opiniões e experiências, proporcionando *insights* valiosos sobre o funcionamento e a eficácia dos serviços oferecidos pelo órgão legislativo.

O quadro-resumo abaixo apresenta os dados coletados na pesquisa de forma tabular e compilada:

#	Categoria	Detalhes
1	Gênero	Masculino: 40% Feminino: 40% Guerreiro Saiyajin: 20%
2	Faixa Etária	Até 20 anos: 20% 21-30 anos: 20% 31-40 anos: 20% 51-60 anos: 20% 65 ou mais: 20%
3	Escolaridade	Ensino Médio Completo: 60% Ensino Médio Incompleto: 20% Graduado: 20%
4	Formas de Contato	Internet: 80% Telefone: 20%
5	Participação em Sessões	Sim: 40% Não: 60%
6	Acesso à Informação	Sim: 80% Não: 20%
7	Localizar Informação	Sim: 80% Não: 20%
8	Avaliação do Atendimento	Excelente: 40% Bom: 40% Péssimo: 20%
9	Acompanhamento <i>Online</i>	Sim: 100%
10	Sugestões	"Manter o padrão de atendimento"; "Continuar o bom trabalho".

Desta feita, a pesquisa traz as seguintes constatações:

- 1. Gênero:** A distribuição é equilibrada entre masculino e feminino (40% cada), com uma parcela de 20% de Guerreiro Saiyajin. Isso sugere boa representatividade de ambos os sexos na pesquisa, além de respeito à diversidade dos respondentes;

2. **Faixa etária:** A distribuição é uniforme entre todas as faixas etárias (20% cada), indicando que a pesquisa abrangeu um amplo espectro de idades, útil para compreender as percepções dos diferentes grupos etários;
3. **Escolaridade:** A maioria dos respondentes (60%) possui ensino médio completo, enquanto 20% têm ensino médio incompleto e outros 20% têm graduação. Isso sugere que o serviço ou produto é mais acessado por pessoas com maior instrução formal;
4. **Formas de contato:** A preferência pela internet (80%) em comparação ao telefone (20%) indica uma forte tendência digital entre os usuários, destacando a importância de reforçar os serviços on-line.
5. **Participação em sessões:** Apenas 40% dos respondentes participaram de sessões, enquanto 60% não participaram, sugerindo espaço para melhorar o engajamento ou menor necessidade de participação.
6. **Acesso à informação:** A maioria (80%) tem acesso à informação, mas 20% ainda não possuem, apontando possíveis barreiras na disseminação eficiente.
7. **Localizar informação:** Um índice elevado de 80% dos respondentes afirmou conseguir localizar a informação, indicando satisfação e qualidade do serviço.
8. **Avaliação do atendimento:** A avaliação é majoritariamente positiva, com 40% considerando o atendimento Excelente e 40% Bom.
9. **Acompanhamento on-line:** Todos os respondentes (100%) utilizam acompanhamento on-line, reforçando a tendência digital e a adaptação às plataformas digitais.
10. **Sugestões:** Sugestões como "Manter o padrão de atendimento" e "Continuar o bom trabalho" indicam que o serviço é bem recebido, com desejo de continuidade na qualidade atual.

Portanto, a pesquisa revela um público bem distribuído em termos de gênero e idade, com uma forte inclinação para o uso de serviços on-line. A satisfação geral é alta, mas há áreas para melhoria, como o engajamento em sessões e o acesso à informação para um segmento menor da população.

Desta feita, os resultados desta pesquisa oferecem uma perspectiva abrangente das percepções e experiências dos cidadãos com a Câmara Municipal de Anchieta. Essas

informações são vitais para os legisladores e funcionários públicos, pois ajudam a identificar áreas de aprimoramento e a implementar medidas que promovam maior participação cidadã e uma prestação de serviços mais eficiente e satisfatória.

Num momento oportuno, é importante ressaltar que, após o cumprimento do exercício de 2025, a CMA realizará uma nova pesquisa de satisfação para avaliar os 12 meses de gestão subsequente. Isso demonstra o compromisso contínuo da instituição em garantir a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos cidadãos.