



**2025**

# **RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**Tarcísio Saraiva Borba de Meneses**

Vereador Presidente

**Raquel Barbosa de Souza**

Coordenador de Controle Interno



Este documento trata da divulgação do resultado de pesquisa de satisfação aplicada e disponibilizada entre os dias **13/05/2025 a 28/05/2023**, no site institucional da Câmara Municipal de Ferreiros, no endereço: [www.ferreiros.pe.leg.br](http://www.ferreiros.pe.leg.br), através de pop-up.

### **A PESQUISA TEVE DOIS PRINCIPAIS OBJETIVOS:**

- ✓ Assegurar a participação dos usuários na avaliação de serviços e
- ✓ Fornecer subsídios para a melhoria dos serviços públicos.

Fundamentação: Arts. 3º, incisos IV, e 24, inciso II, da Lei 14.129/2021 c/c Art. 23, § 2º, da Lei nº 13.460/2017.



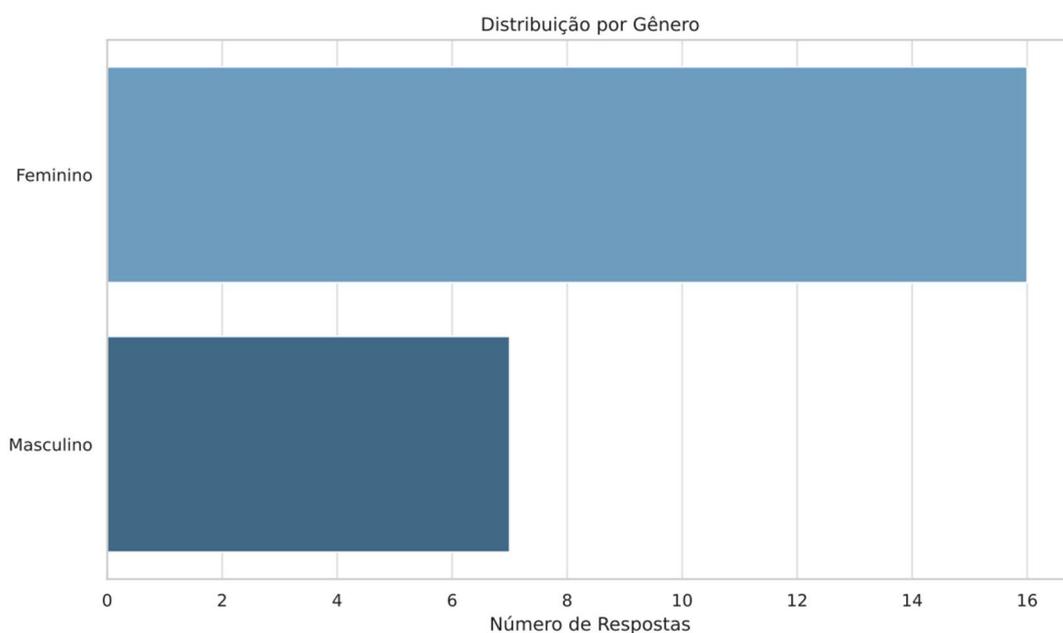
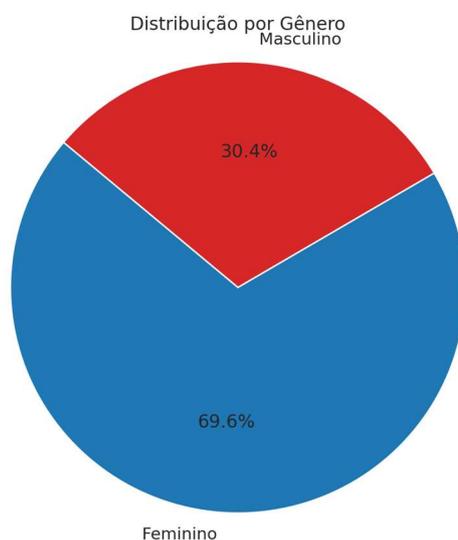
Imagem: página principal do site

Os gráficos foram desenvolvidos com base nos resultados levantados pela coleta de dados, através de formulário Google, disponível através do seguinte endereço eletrônico:  
<https://docs.google.com/forms/d/1eblsk4QHmta5ciD45SvXSOK4VhmrZKKJiSIEaDERZys/>

## ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA E OS PERCENTUAIS OBTIDOS DETALHADOS POR ITEM DO QUESTIONÁRIO

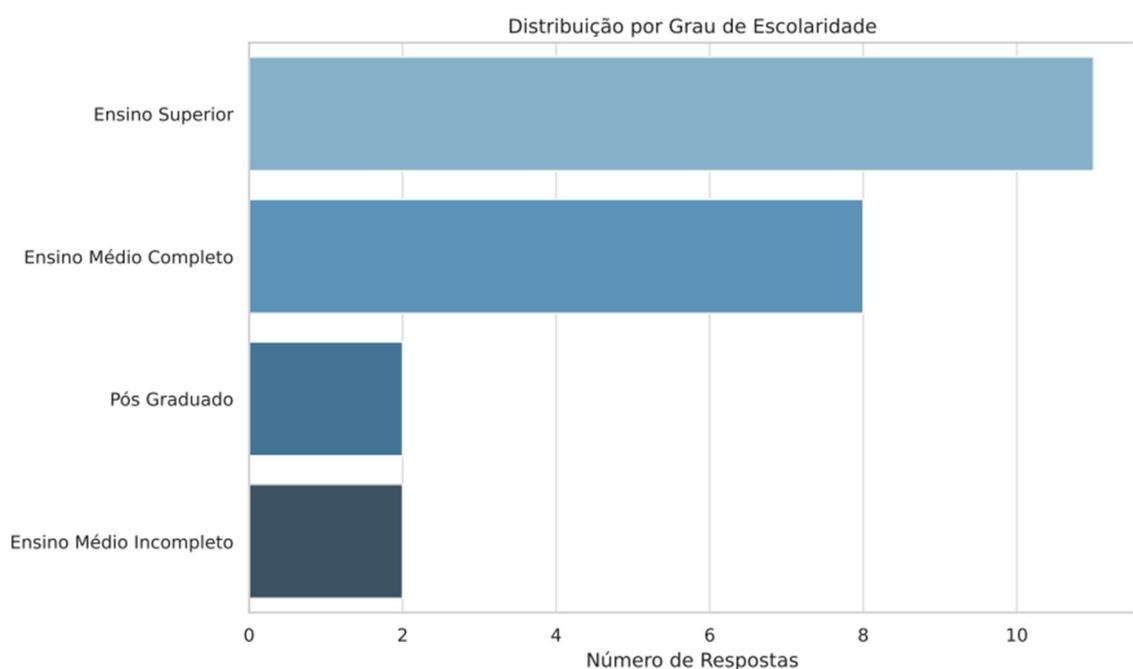
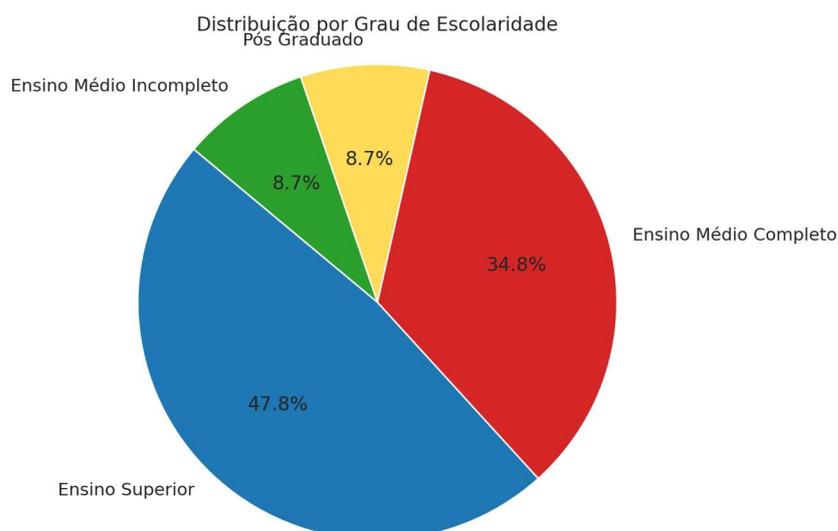
### 1. Distribuição por Gênero

A maioria dos participantes da pesquisa se identificou como **masculino**, seguido por um número considerável de **feminino**. Isso sugere uma participação relativamente equilibrada entre os gêneros, embora com leve predominância masculina, sendo 69,6% identificam-se com o gênero masculino, 30,4% com o gênero feminino.



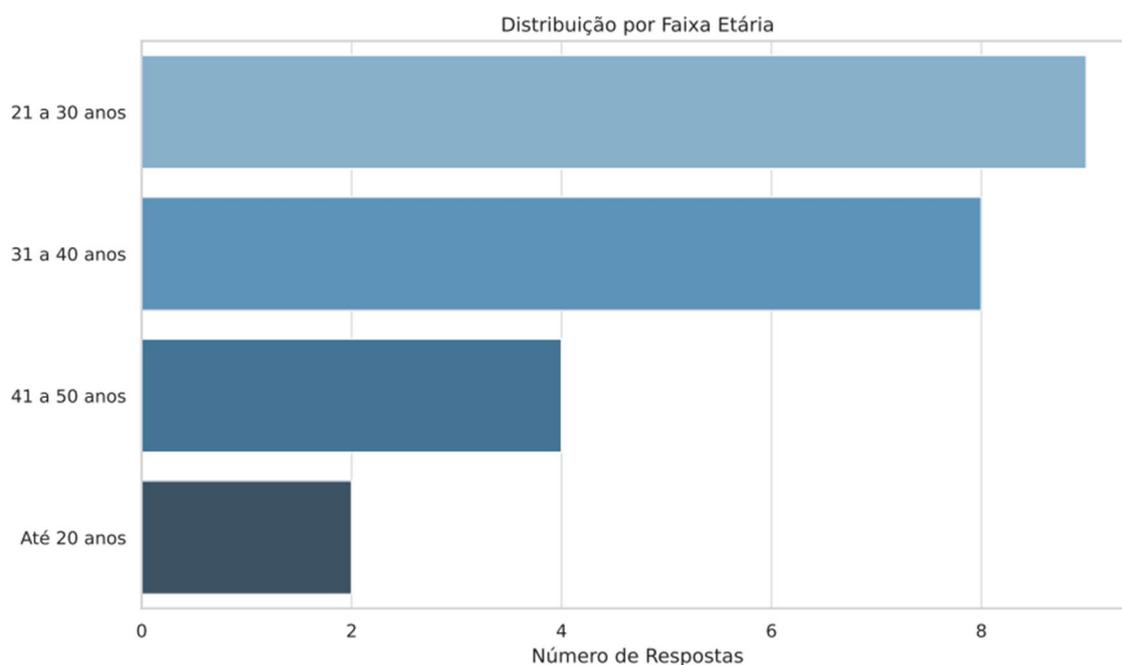
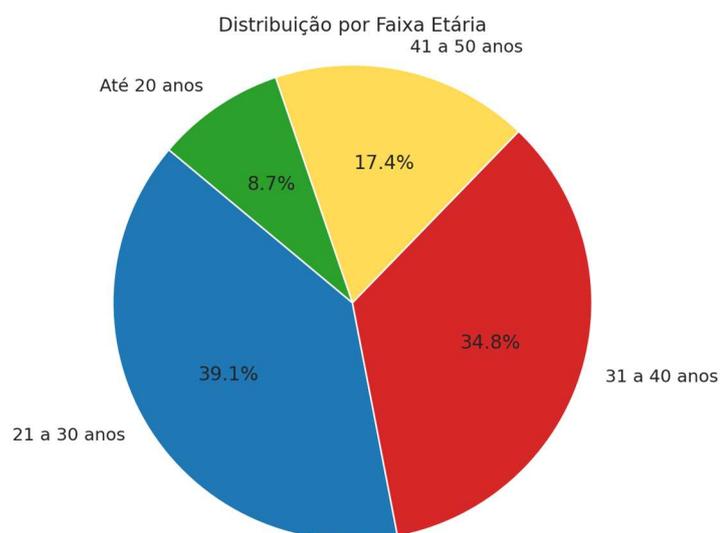
## 2. 🎓 Grau de Escolaridade

A maior parte dos respondentes possui **ensino superior completo**, com uma parcela significativa também com **ensino médio completo**. Isso indica um público com um bom nível de instrução, o que tende a refletir em maior consciência cívica e engajamento.



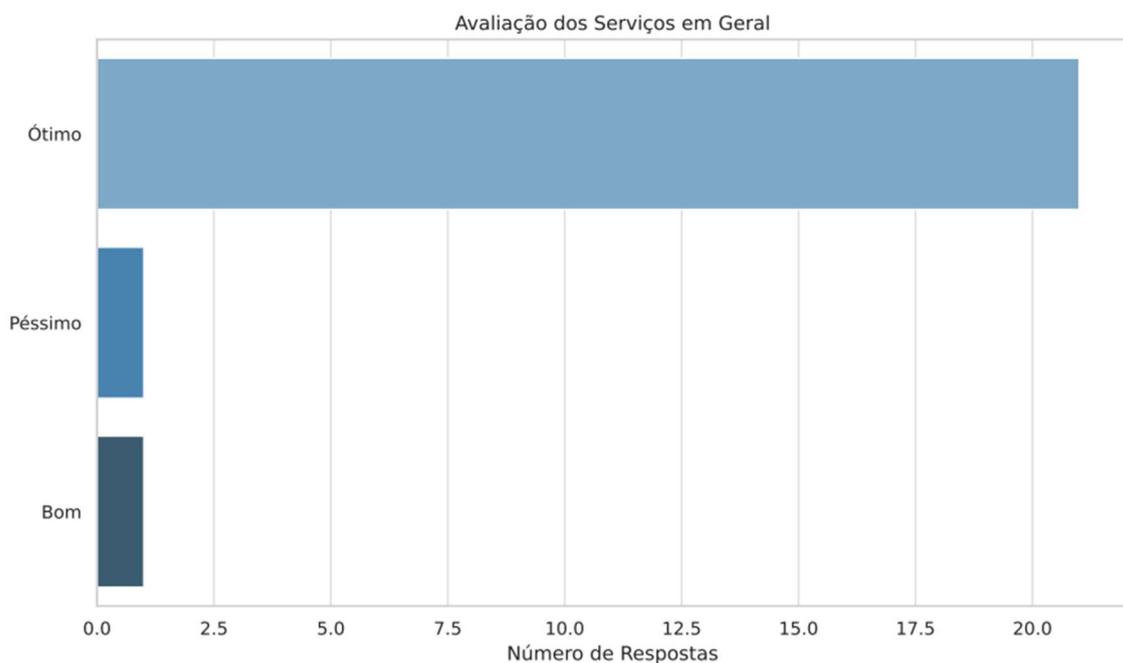
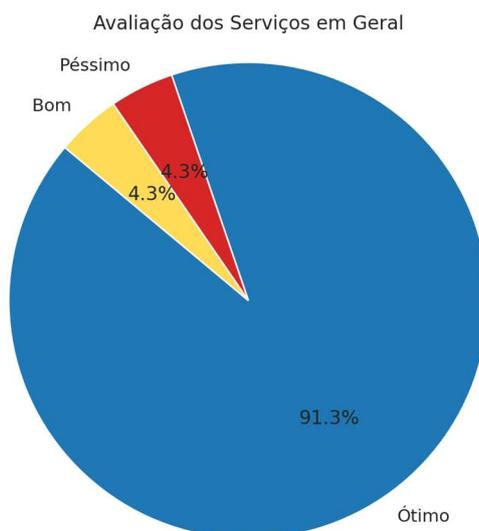
### 3. 📅 Faixa Etária

As faixas etárias mais representadas foram **31 a 40 anos** e **21 a 30 anos**. Isso demonstra interesse tanto de pessoas jovens quanto de cidadãos mais experientes nos assuntos da administração pública.



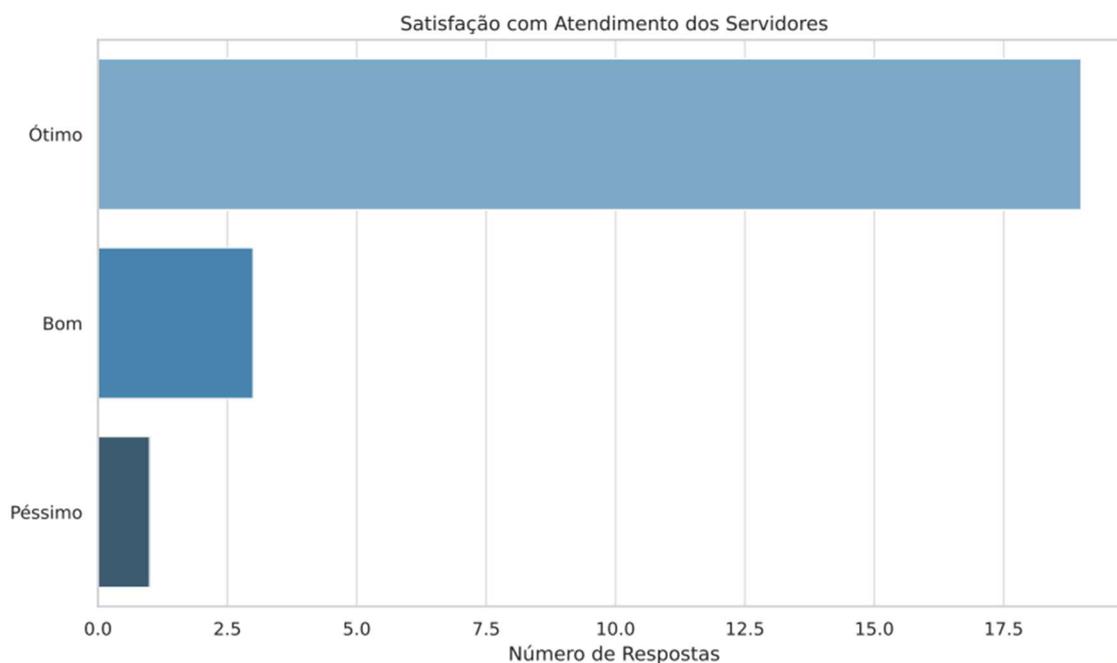
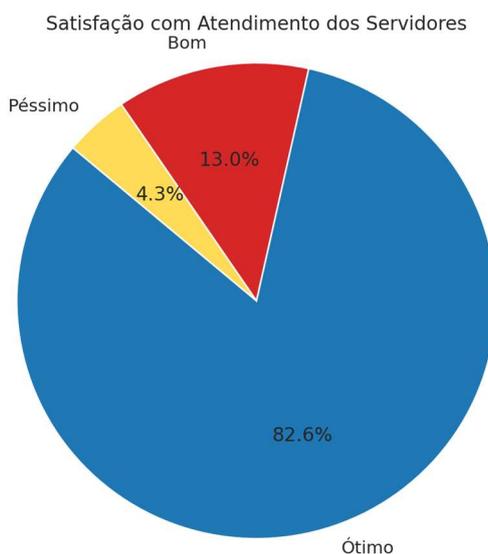
#### 4. Avaliação dos Serviços em Geral da Câmara

A avaliação dos serviços prestados pela Câmara Municipal foi predominantemente “**Ótimo**”, refletindo uma percepção positiva sobre o desempenho institucional.



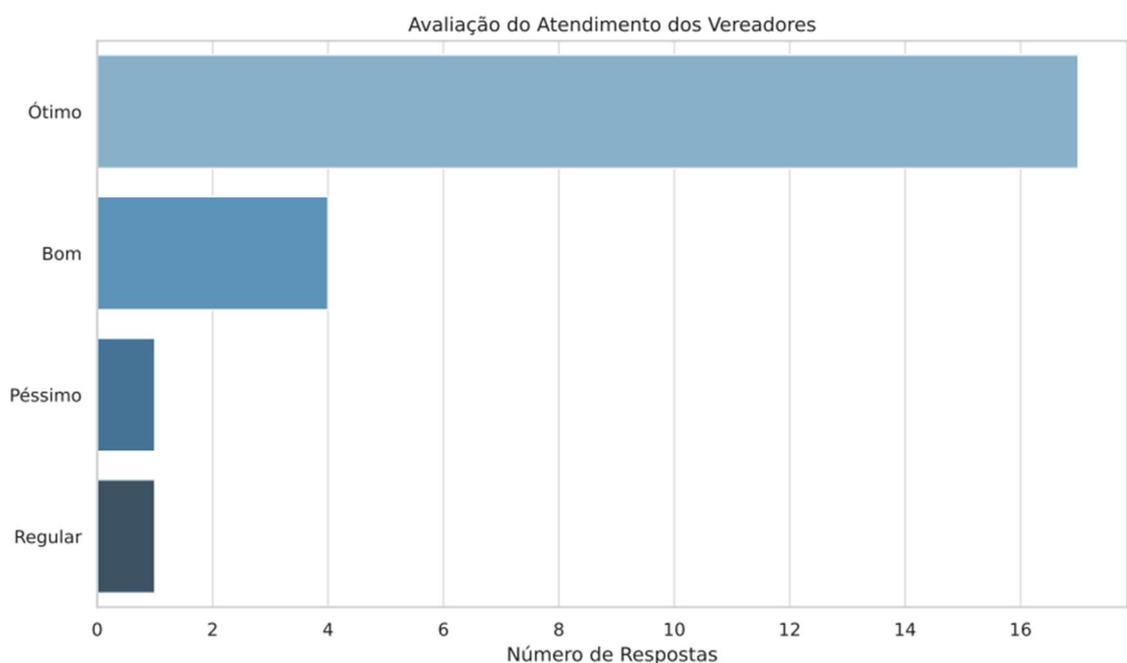
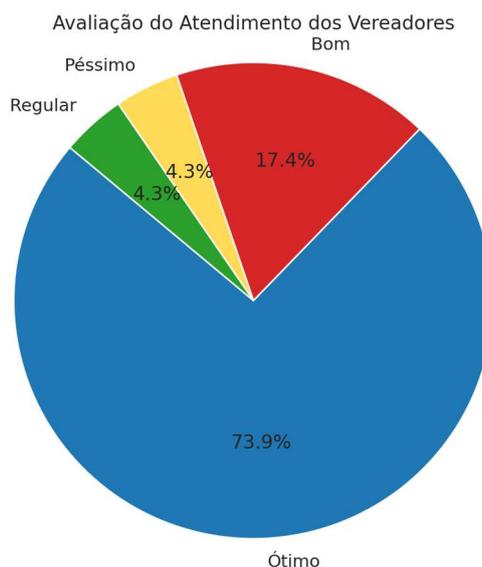
## 5. 🧑 Satisfação com o Atendimento dos Servidores

A grande maioria dos participantes também avaliou o atendimento dos servidores como “**Ótimo**”, sugerindo que os funcionários públicos estão cumprindo bem suas funções de atendimento ao cidadão.



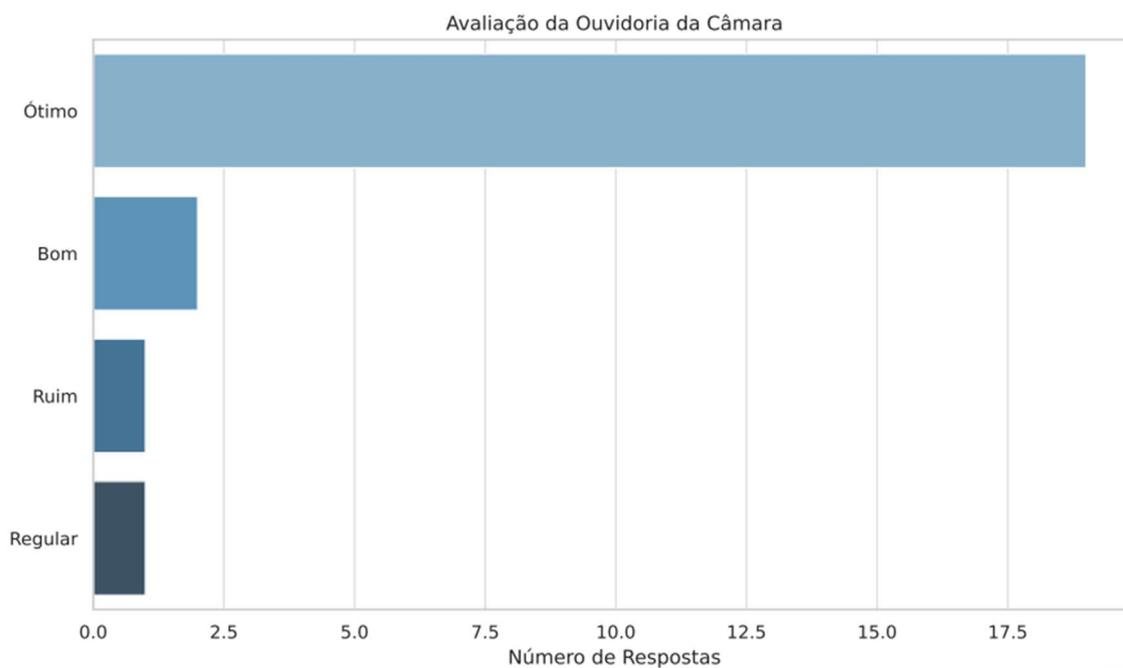
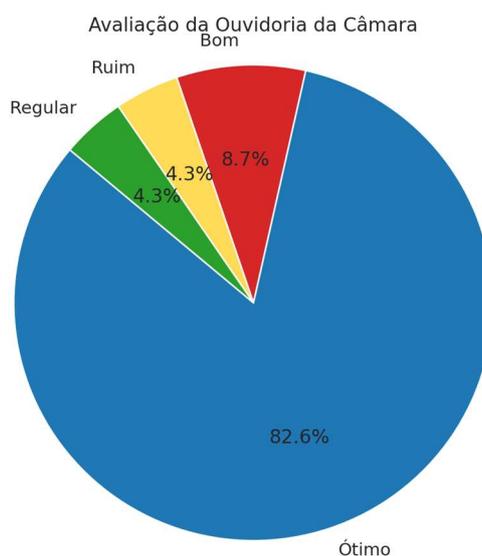
## 6. 🧑‍💼 Atendimento dos Vereadores à População

Os vereadores foram majoritariamente avaliados como “**Ótimo**”, com poucas variações, o que demonstra reconhecimento pelo trabalho legislativo e de contato com a comunidade.



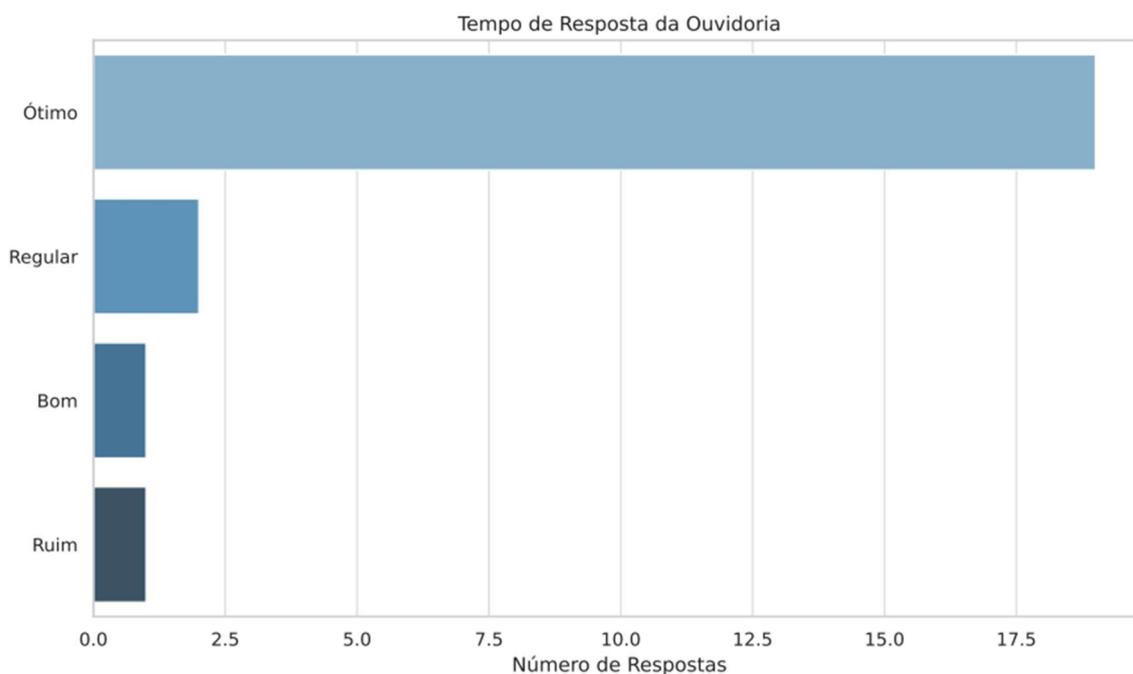
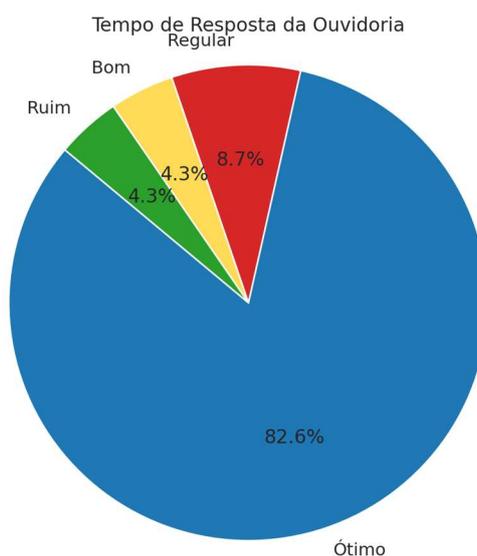
## 7. Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara foi avaliada de forma muito positiva, com a maior parte das respostas indicando “**Ótimo**” e “**Bom**”. Isso demonstra confiança no canal de escuta ao cidadão.



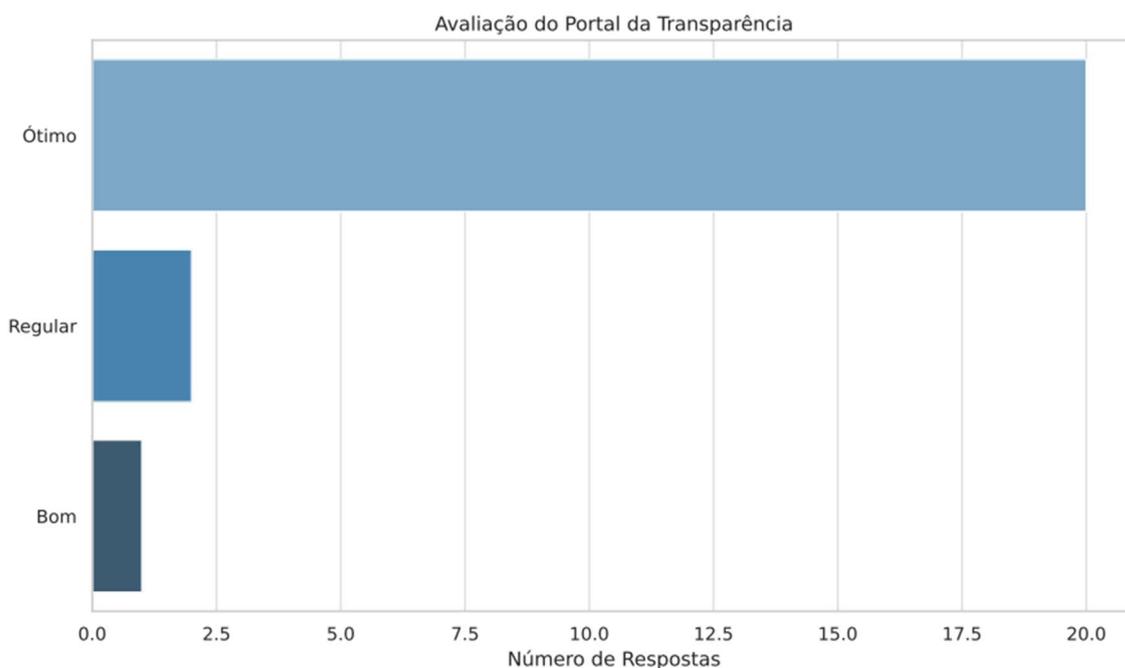
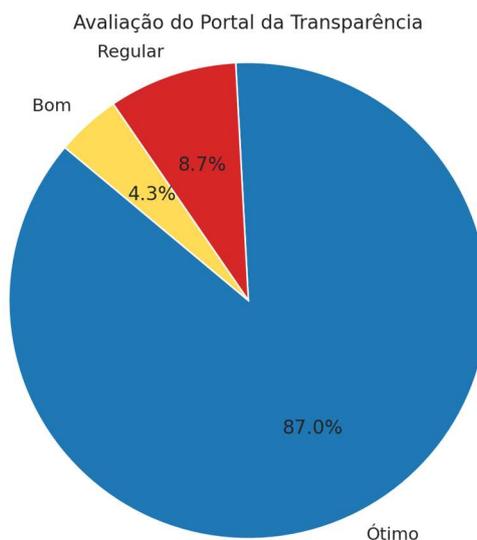
## 8. 🕒 Tempo de Resposta da Ouvidoria

O tempo de resposta da Ouvidoria também foi amplamente avaliado como “**Ótimo**”, sugerindo agilidade e eficiência no retorno às demandas da população.



## 9. Portal da Transparência

O Portal da Transparência recebeu avaliações excelentes, com **“Ótimo”** como resposta majoritária, indicando que os cidadãos sentem que as informações estão claras e acessíveis.



## 10. Melhorar o atendimento aos usuários dos serviços

Utilizamos uma pergunta de forma aberta: qual sugestão você daria para melhorar o atendimento aos usuários dos serviços da Câmara Municipal de Ferreiros, e as sugestões estão abaixo:

10. Qual sugestão você daria para melhorar o atendimento aos usuários dos serviços da Câmara Municipal de Ferreiros?

11 respostas

Capacitar cada vez mais os servidores

Implantar um sistema de votação para as proposituras online nas sessões

Sempre atender as pessoas com gentileza

Nada a melhorar, está ótimo

Um contato (whatsapp) direto com a ouvidoria

Divulgar através de trabalhos direto a sociedade os trabalhos da câmara, nas ruas e na rádio comunitária.

Tudo ótimo

que permaneça do jeito que esta

Queria ver os vereadores trabalhando pelo povo.



10. Qual sugestão você daria para melhorar o atendimento aos usuários dos serviços da Câmara Municipal de Ferreiros?

11 respostas

Sempre atender as pessoas com gentileza

Nada a melhorar, está ótimo

Um contato (whatsapp) direto com a ouvidoria

Divulgar através de trabalhos direto a sociedade os trabalhos da câmara, nas ruas e na rádio comunitária.

Tudo ótimo

que permaneça do jeito que esta

Queria ver os vereadores trabalhando pelo povo.

nd pra mudar

Já acho muito bom o atendimento



## **Sugestões dos Cidadãos**

As sugestões escritas dos cidadãos acima, reforçam pontos como:

- **Capacitação contínua dos servidores**
- **Maior divulgação das ações da Câmara**
- **Aproximação com a sociedade por meio de projetos e comunicação ativa**
- Algumas sugestões indicam também a possibilidade de melhorias tecnológicas (ex: votação digital).

## **Conclusão**

Os resultados revelam uma **forte aprovação popular** quanto ao funcionamento da Câmara Municipal de Ferreiros, tanto nos aspectos de atendimento quanto de transparência e eficiência. Ainda assim, há **espaço para inovação, proximidade com a comunidade e capacitação contínua**, conforme apontado nas sugestões livres.