

## RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1º SEMESTRE DE 2025

### 1. INTRODUÇÃO

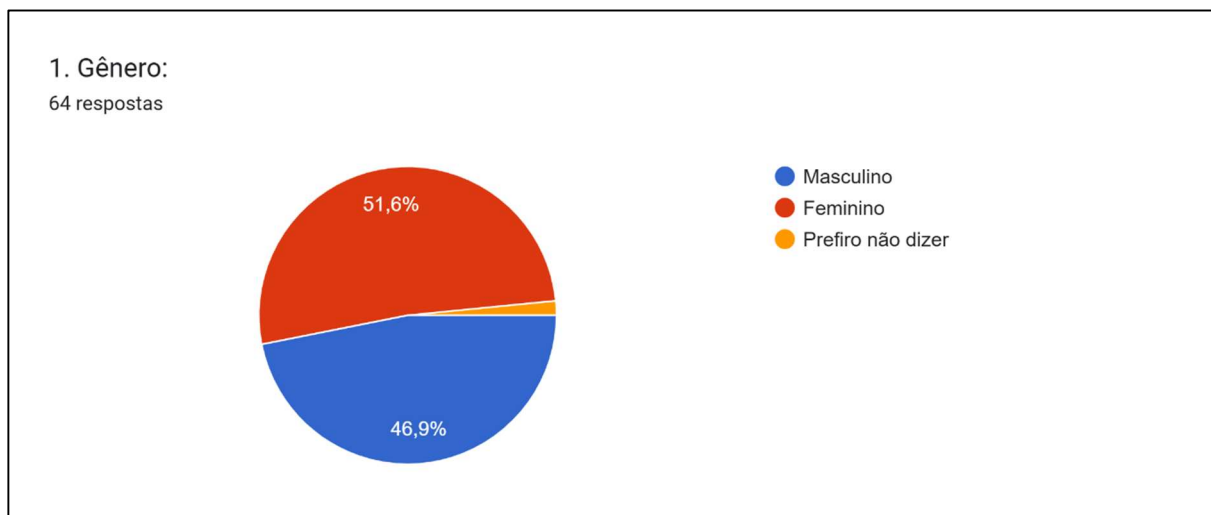
Este documento trata da divulgação do resultado de pesquisa de satisfação<sup>1</sup> aplicada entre os dias **8 e 20 de maio de 2025** através da plataforma **GoogleForms**, junto aos usuários dos serviços disponibilizados pela Câmara Municipal de Itarana/ES. A pesquisa teve dois principais objetivos:

- a) assegurar a participação dos usuários na avaliação de serviços; e
- b) fornecer subsídios para a melhoria dos serviços públicos.

### 2. RESULTADOS E COMENTÁRIOS

#### 2.1. Gênero

Nesta primeira pesquisa realizada, obtivemos um total de **64 respostas**, ou seja, 64% da meta (de 100 respostas). Quanto ao **gênero** dos participantes, mais da metade (51,6%) se identificam com o gênero feminino, ao passo que 46,9% com o gênero masculino. O restante (1,6%) preferiu não dizer.



#### 2.2. Faixa Etária

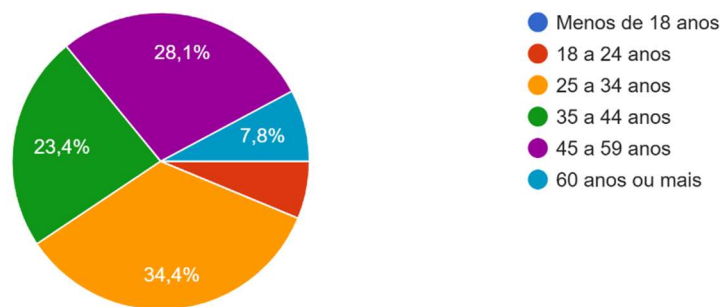
Quanto à **faixa etária** dos participantes, a maior fatia (34,4%) encontra-se entre 25 a 34 anos. Em seguida, tivemos participantes entre 45 a 59 anos (28,1%), 35 a 44 anos (23,4%), 60 anos ou mais (7,8%) e entre 18 a 24 anos (6,3%). Não houve participantes menores de 18 anos.

<sup>1</sup> Arts. 3º, incisos IV, e 24, inciso II, da Lei n.º 14.129/2021 c/c art. 23, § 2º, da Lei n.º 13.460/2017.

Somados, os participantes considerados **mais jovens** (menos de 18 anos; 18 a 24 anos) atingiram apenas 6,3% dos participantes, demonstrando **baixa adesão** do grupo à pesquisa, ainda que a divulgação tenha ocorrido nas redes sociais, bem como transmitida ao vivo em sessão ordinária no YouTube e Facebook, inclusive valendo-se de QRCode para facilidade de acesso.

## 2. Faixa Etária:

64 respostas

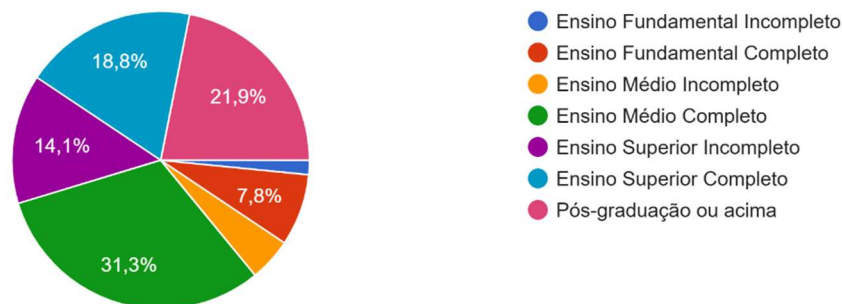


## 2.3. Grau de Escolaridade

Quanto ao **grau de escolaridade** dos participantes, a maior parcela (31,3%) possui o ensino médio completo, 21,9% são pós-graduados e 18,8% possuem graduação em curso superior. Destaca-se que 14,1% dos participantes não possuem sequer o ensino médio completo.

## 3. Grau de Escolaridade:

64 respostas



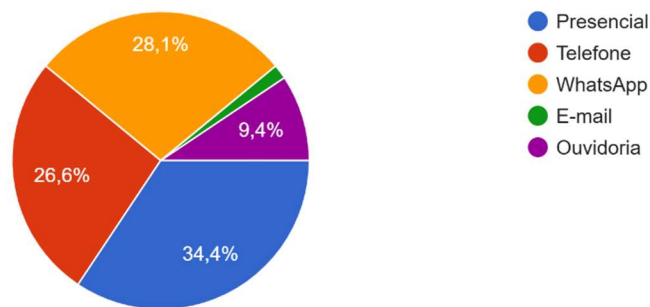
## 2.4. Principal Forma de Contato

Indagados sobre a **principal forma de contato** com a Câmara Municipal, os participantes manifestaram o seguinte:

- 34,4% utilizam a forma **presencial**;
- 28,1% utilizam o **WhatsApp**;
- 26,6% utilizam o **telefone**;
- 9,4% utilizam a **Ouvidoria**;
- 1,6% utilizam o **e-mail institucional**.

4. Qual é a principal forma de contato com a Câmara Municipal?

64 respostas

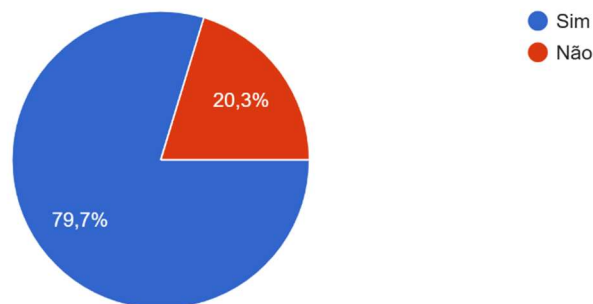


## 2.5. Acompanhamento das Sessões

Perguntados se **assistem às sessões** da Câmara, 79,7% dos participantes (51 pessoas) disseram que sim. O restante (20,3% ou 13 pessoas) disseram que não.

5. Você costuma acompanhar as sessões da Câmara?

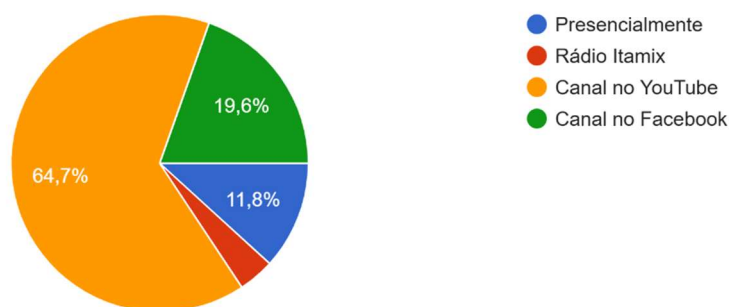
64 respostas



Em seguida, os participantes que disseram que assistem às sessões da Câmara foram indagados **por qual meio** o faziam. A grande maioria (64,7%) disse que utiliza o **Canal do YouTube** para acompanhar as sessões. Em seguida, 19,6% afirmou assistir às sessões pelo Canal do Facebook. Os que preferem assistir presencialmente somaram 11,8%, e apenas 3,9% disseram acompanhar através da Rádio Itamix.

#### 5.1. Por qual meio costuma acompanhar?

51 respostas



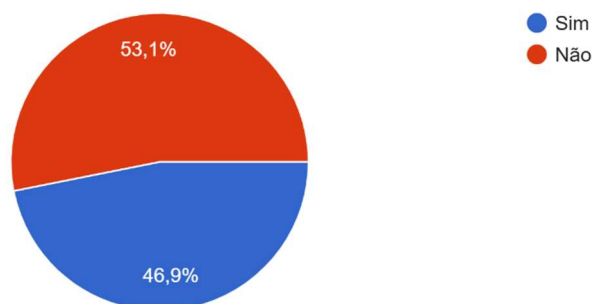
Os dados acima revelam que o **YouTube é a plataforma preferida dos usuários** quando se trata de acompanhar as sessões. Atualmente, o canal oficial da Câmara Municipal de Itarana na plataforma possui **785 inscritos**, o que demonstra uma **excelente adesão** a este meio. Analisando todas as transmissões ao vivo que foram feitas neste ano, têm-se a **média aproximada de 500 visualizações por sessão**, valor este considerado **alto** em razão do número de habitantes (10.597 habitantes; IBGE; 2022).

#### 2.6. Utilização do Portal da Transparência

Indagados sobre a **utilização do Portal da Transparência**, a maioria dos participantes (53,1% ou 34 pessoas) disse que nunca utilizou.

#### 6. Você já utilizou o Portal da Transparência da Câmara?

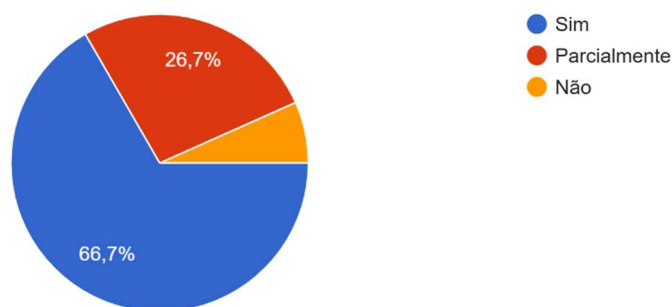
64 respostas



Dos participantes que **já utilizaram o Portal** (30 pessoas), a vasta maioria (66,7%) disse ter encontrado a informação que precisava de forma completa, seguido por aqueles que encontraram apenas parcialmente (26,7%) e dos que não encontraram (6,7%).

6.1. Encontrou a informação que precisava?

30 respostas



Os dados acima revelam que **a maioria usuários conseguem encontrar as informações no Portal da Transparência da Câmara de forma completa.**

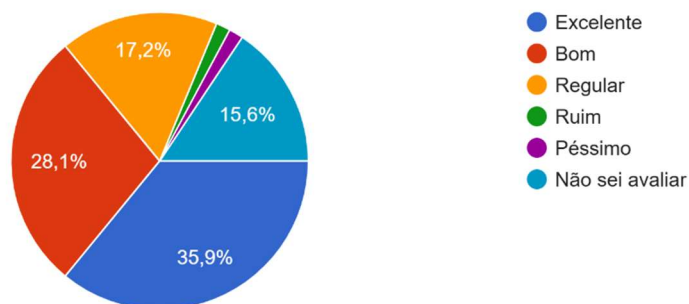
A pesquisa reflete diretamente os **altos índices de transparência ativa** atingidos pela Casa, em especial no ciclo do PNTF do ano passado (2024), onde foi atingido o patamar de **93,83% de transparência ativa.**

## 2.7. Atendimento prestado pelos servidores

Sobre a **avaliação do atendimento prestado pelos servidores** da Câmara, 35,9% dos participantes classificaram como **excelente** o atendimento prestado, 28,1% como **bom**, 17,2% como **regular**, 1,6% como **ruim**, 1,6% como **péssimo** e 15,6% **não soube avaliar.**

7. Como você avalia o atendimento prestado pelos servidores da Câmara?

64 respostas



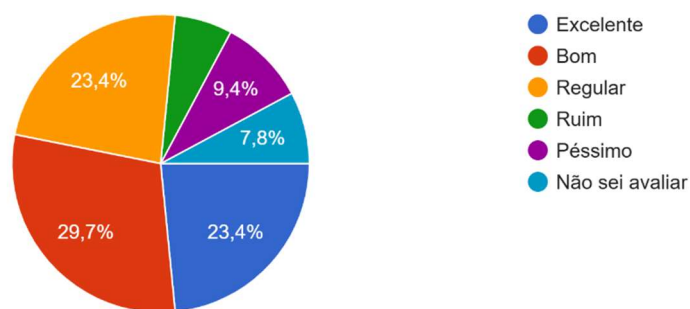
## 2.8. Atendimento prestado pelos vereadores

No que tange a **avaliação do atendimento prestado pelos vereadores** da Câmara, tivemos os seguintes resultados:

- 23,4% dos participantes classificaram como **excelente** o atendimento prestado;
- 29,7% como **bom**;
- 23,4% como **regular**;
- 6,3% como **ruim**;
- 9,4% como **péssimo**;
- 7,8% **não soube avaliar**;

8. Como você avalia o atendimento prestado pelos vereadores?

64 respostas

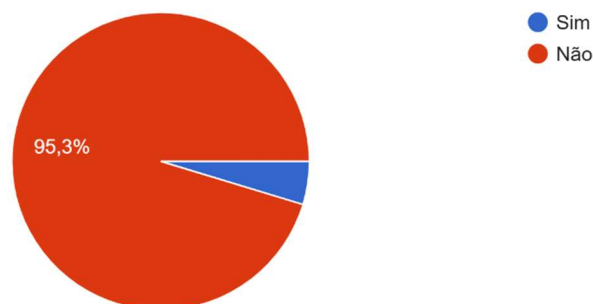


## 2.9. Utilização da Ouvidoria

Dos participantes da pesquisa, 95,3% afirmou nunca ter **utilizado a Ouvidoria**.

9. Você já utilizou a Ouvidoria da Câmara?

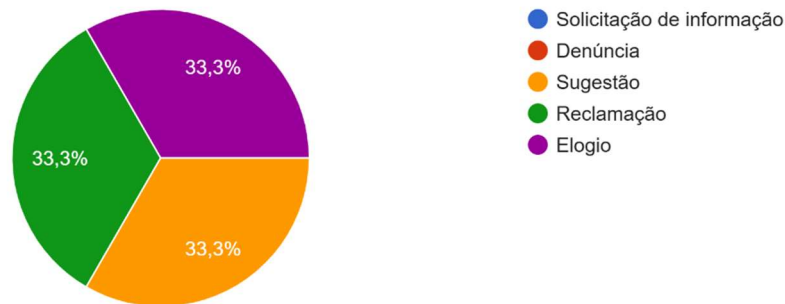
64 respostas



Da pequena fração de participantes que de fato utilizou a Ouvidoria (4,7% ou 3 pessoas), um terço de cada manifestou-se através de elogio (1 pessoa), reclamação (1 pessoa) e sugestão (1 pessoa).

#### 9.1. Qual foi o tipo de manifestação?

3 respostas



#### 2.10. Caixa de sugestões, reclamações ou elogios

Chegando ao final da pesquisa, foi oportunizado aos participantes uma caixa de sugestões, reclamações ou elogios, de resposta não-obrigatória. A pergunta consistia no seguinte: **“Gostaria de deixar alguma sugestão, reclamação ou elogio?”** Do total de 64 participantes, apenas 26 optaram por utilizar o campo, os quais responderam:

N.º	RESPOSTAS
1-5	“Não”
6	<p>“Proposta de Melhoria para Nossa Cidade</p> <p>O objetivo é deixar a cidade mais bonita, limpa e acolhedora para todos. Pensando nisso, algumas melhorias que podem fazer muita diferença no dia a dia de quem vive aqui.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mais Lixeiras e Educação Ambiental Colocar mais lixeiras nas ruas e praças, inclusive com opção para separar o lixo reciclável.</li> <li>- Fazer campanhas simples para conscientizar sobre a importância de jogar o lixo no lugar certo e cuidar do que é nosso.</li> <li>- Mais Árvores, Mais Sombra, Mais Vida Plantar árvores em locais estratégicos, como calçadas, praças e próximos às escolas.</li> <li>- Cuidar das árvores que já existem e envolver a comunidade em ações de plantio e preservação.</li> <li>- Revitalização da Praça da Cidade Reformar bancos, iluminação, calçadas e jardins.</li> </ul>

	<p>Criar espaços de lazer, como parquinho para crianças, academia ao ar livre e local para apresentações culturais.</p> <p>Instalar Wi-Fi gratuito para atrair mais pessoas e estimular o uso saudável da praça.</p> <p>- Pavimentação da Área de Festas no Campo Colocar pavimentação onde acontecem os eventos no campo, garantindo mais conforto e acessibilidade.</p> <p>Fazer uma boa drenagem para evitar lama e poças.</p> <p>Melhorar a iluminação para que o espaço possa ser usado à noite com segurança.</p> <p>Todo mundo merece viver em um lugar mais limpo, verde e bem cuidado. Espaços públicos arrumados fortalecem o sentimento de comunidade e fazem bem para todos — crianças, jovens, adultos e idosos.”</p>
7	<p>“Gostaria de sugerir que considerem a possibilidade da construção de um prédio próprio para a sede da Câmara Municipal. O imóvel alugado representa um custo fixo considerável aos cofres públicos sem retorno patrimonial. A edificação de uma sede própria seria um investimento que, a longo prazo, resultaria em economia e maior independência institucional, além de oferecer melhor estrutura para o atendimento à população.</p> <p>Aproveito também para reforçar a importância de que o Legislativo atue com total imparcialidade em relação ao Executivo. É dever da Câmara não apenas legislar, mas principalmente fiscalizar de forma transparente e responsável. A população espera dos vereadores uma atuação firme, ética e informativa, especialmente no que diz respeito à divulgação dos resultados das fiscalizações. Levar essas informações ao conhecimento público fortalece a democracia e garante que o cidadão esteja ciente das ações do poder legislativo.</p> <p>Sem mais, parabenizo pelo trabalho que vem sendo realizado, em comparação com outras câmaras da região, a organização e a transparência estão excelentes.”</p>
8	<p>“Divulgar mais os dias das sessões, vereadores repetitivos nas falas, ma dicção , leitura do expediente com falas muitos rápidas, falar mais o palavreado do povo tipo mario kuster. Aumentar o prazo p inscrição da tribuna livre. Fiscalizar mais as coisas do município. Lembrar sempre que foram eleitos pelo povo. E o povo quer trabalho e fiscalização.divulgar mais os trabalhos da Câmara. Quando o vereador edivan citou que tinha problemas com a obra da saúde, nenhum vereador apoiou em ir junto fiscalizar. Se foram depois, nós povo não ficamos sabendo. Tudo q se refere ao mu icipio q envolve dinheiro público tem q ser fiscalizado. Não estou vendo isso. Isso aqui mesmo pouca gente sabe dessa pesquisa. Obrigada sabrina por me enviar.”</p>
9	“Fazer manutenção as estradas”
10	“Tinha que olha mais pros servidores públicos do município”
11	“Cada vereador atender um dia por semana”
12	“Que Deus continue abençoando, grandemente cada um de vcs 🙏.”
13	“Acho que os vereadores precisam esforçar mais tão muito devagar ainda”
14	“Parabenizo o senhor Edvan pela coragem.”
15	“Parrabéns aos vereadores pelo trabalho que vem sido realizado.”
16	“Parar de lavar roupa suja nas sessões e votarem projetos relevantes para a população”
17	“Que mais Vereadores falassem sobre os problemas do município ..”

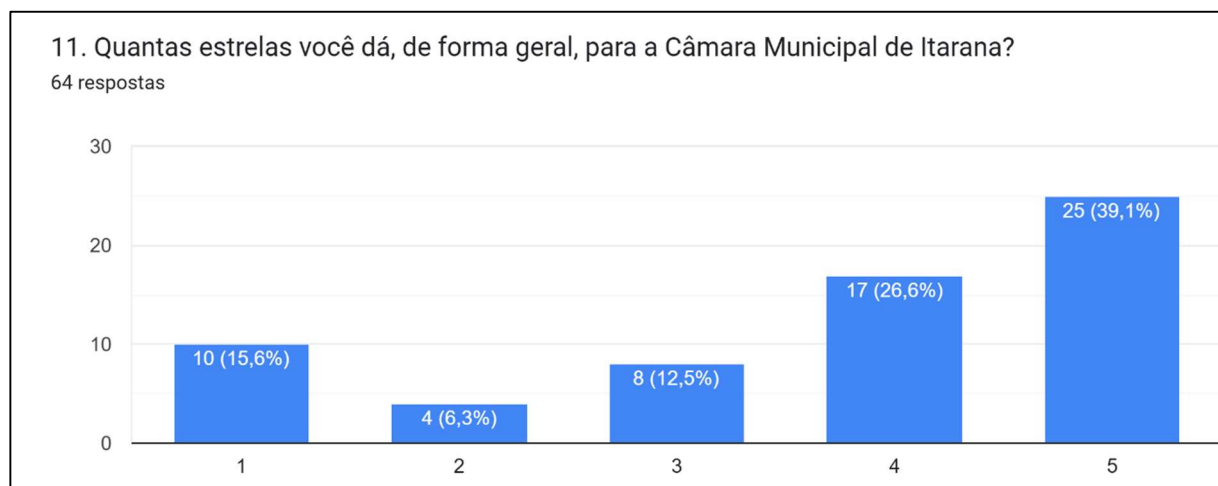
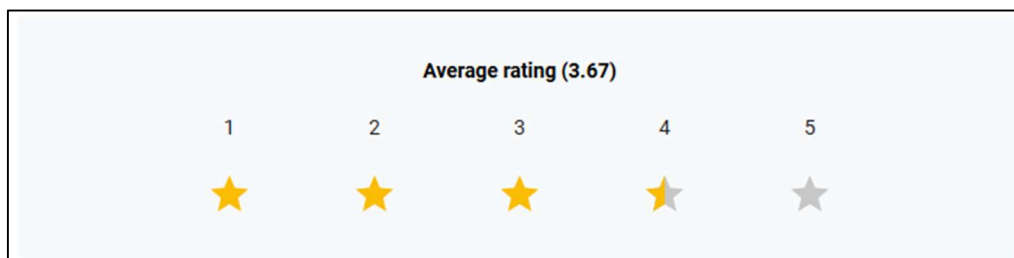


18	"Já que existe 03 sessões poderia fazer uma pra debater assuntos de interesse do município convidando pessoas que tenha conhecimento na área debatida apresentar sugestões para a administração pública"
19	"Ótimo trabalho da câmara de vocês"
20	"Gostaria que ouvisse mais aos cidadãos itaranenses, independente das regiões que eles residem."
21	"Que mais Vereadores fiscalizem as obras do município."
22	"Prevenido aos funcionários e vereadores por prestem esse serviço à cidade. Parabéns exclusivamente à presidente Sabrina de quem muito me orgulho e chamar de amiga."
23	"Trabalhar de modo efetivo na prestação de serviço. De modo amplo e genuíno."
24	"Pedir para eles olharem as estradas, e passarem para a prefeitura, até resolver. Porque tem estrada que ta ruim a anos e os cidadãos estão reclamando a anos também e ninguém resolve."
25	"O Vander foi o melhor prefeito que itarana já teve . Mas tem algumas coisas pra melhorar ainda ,ex.falta de alguns remédios na farmácia básica ,o carro da saúde está parado mais de um mês por falta de reparos podiam ver isso o mais rápido possível."
26	"não"

As respostas acima demonstram que a população no geral utilizou o campo da pesquisa com **finalidade diversa** da pretendida, que visava obter sugestões, reclamações e elogios aos **serviços prestados pela Câmara (servidores e vereadores)**. Contudo, as informações são extremamente valiosas do ponto de vista da Ouvidoria, posto que relacionadas diretamente a **demandas da população itaranense**.

## 2.11. Avaliação por estrelas

Ao final da pesquisa, foi solicitado ao participante **avaliar a Câmara Municipal em estrelas**. No geral, os participantes avaliaram a **nota média de 3.67 estrelas**:



### **3. CONCLUSÃO**

A presente pesquisa de satisfação permitiu à Câmara Municipal de Itarana/ES conhecer melhor o perfil de seus usuários e avaliar a percepção da população em relação aos serviços prestados. Ainda que a meta de participação não tenha sido plenamente alcançada, os dados obtidos são significativos e oferecem subsídios importantes para o aprimoramento das ações institucionais.

A avaliação positiva do atendimento dos servidores, o uso expressivo das redes sociais para acompanhamento das sessões e o reconhecimento do trabalho da Casa reforçam o compromisso da Câmara com a transparência e a participação cidadã. Por outro lado, as sugestões e críticas apontadas revelam pontos de atenção que deverão ser cuidadosamente analisados, especialmente no que tange à comunicação com a população, à atuação fiscalizatória dos vereadores e à estrutura dos canais de participação popular.

A Ouvidoria, em especial, continuará sendo um canal aberto e acessível para que o cidadão possa expressar suas opiniões, críticas e sugestões de forma construtiva. A Câmara agradece a todos que participaram da pesquisa e reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos prestados à sociedade itaranense.

Itarana/ES, 21 de maio de 2025.

**HIGOR CORRÊA MOSSIN**

Ouvidor Titular

Portaria n.º 003/2025