



CÂMARA MUNICIPAL DE
ITAPEMIRIM
— PODER LEGISLATIVO —

RESULTADO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO – 2025

CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEMIRIM/ES

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Contexto e Fundamentação Legal

Período de Realização

01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025

No período de **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025**, a Câmara Municipal de Itapemirim realizou **Pesquisa de Satisfação** junto aos usuários dos serviços públicos legislativos, com a finalidade de avaliar a qualidade do atendimento prestado e identificar oportunidades de melhoria, em conformidade com a **Lei Federal nº 13.460/2017** e com a **Lei Federal nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital)**.

Metodologia da Pesquisa

A pesquisa foi **conduzida presencialmente, após o atendimento ao cidadão**, junto à **unidade de serviço do Controle Interno e Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapemirim**, caracterizando-se como **pesquisa de satisfação realizada após atendimento em unidade de serviço**, conforme as diretrizes de transparência e participação do usuário na avaliação dos serviços públicos.

A coleta das informações ocorreu por meio de **entrevista direta**, com perguntas objetivas, aplicadas imediatamente após a conclusão do atendimento, garantindo a espontaneidade das respostas e a fidedignidade das percepções registradas.

Durante o período avaliado, **23 (vinte e três) cidadãos** participaram da pesquisa, cujas respostas apresentaram o seguinte panorama:

Local

Câmara de Itapemirim

Formato

Entrevista Direta presencial

Momento

Imediatamente após o atendimento

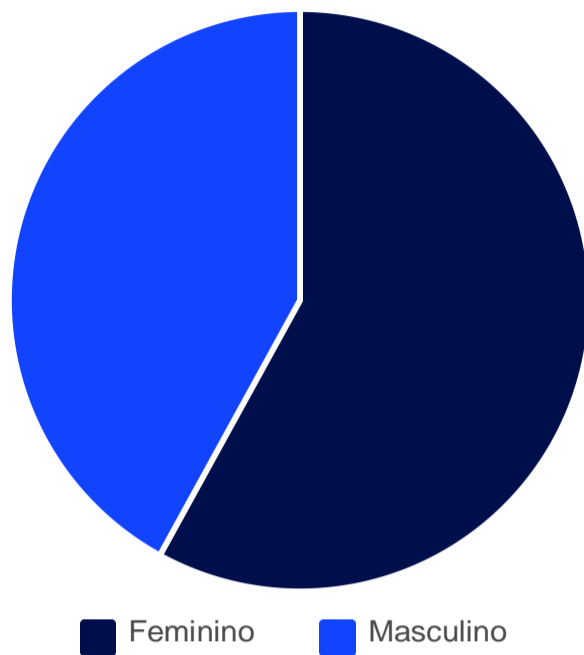
No período de análise, foi registrada a participação de **23 (vinte e três) cidadãos no levantamento.**

Os dados coletados através do levantamento supramencionado delineiam o seguinte panorama de resultados:

Caracterização Sociodemográfica dos Respondentes

1. Distribuição por Gênero

Verifica-se uma distribuição equilibrada entre os gêneros, garantindo representatividade na amostra analisada.

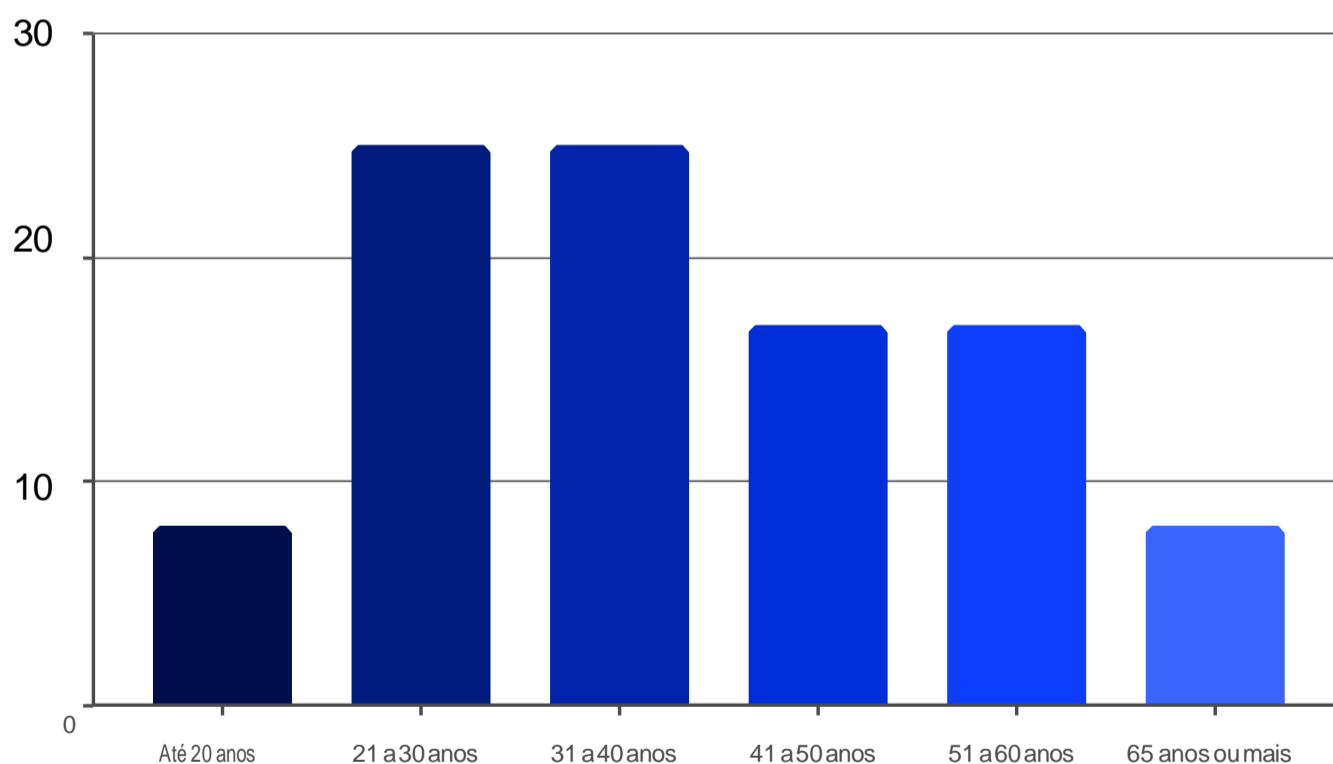


Percentual Feminino: 58%

Percentual Masculino: 42%

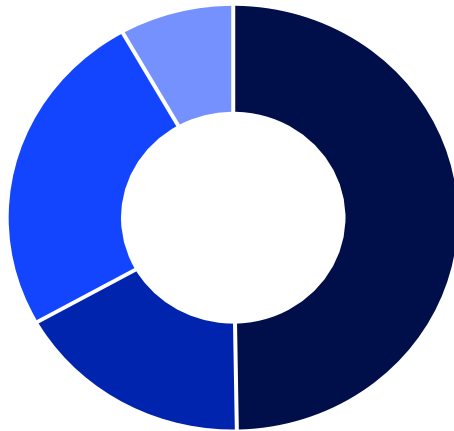
2. Segmentação por Faixa Etária

Os dados compilados evidenciam uma significativa diversidade etária no universo dos participantes da pesquisa.



Perfil Educacional e Modalidade de Atendimento

3. Nível de Escolaridade



- Ensino Médio Completo: 50%
- Ensino Médio Incompleto: 17%
- Graduação: 25%
- Pós Graduação: 8%



4. Modalidade de Atendimento Avaliada

Atendimento Presencial no Controle Interno e Ouvidoria

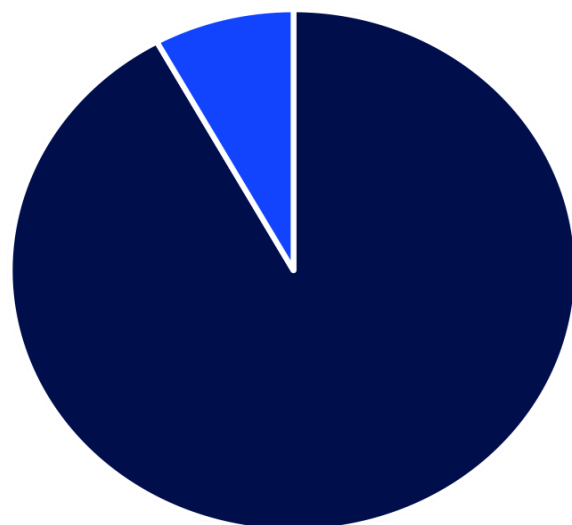
100%

As informações referem-se exclusivamente aos atendimentos presenciais efetuados na unidade de serviço de Controle Interno e Ouvidoria da Câmara de Itapemirim

Avaliação da Qualidade de Atendimento

5. Percepção da qualidade do Serviço

Questionamento: A equipe de atendimento demonstrou proatividade e diligência no processamento da solicitação?



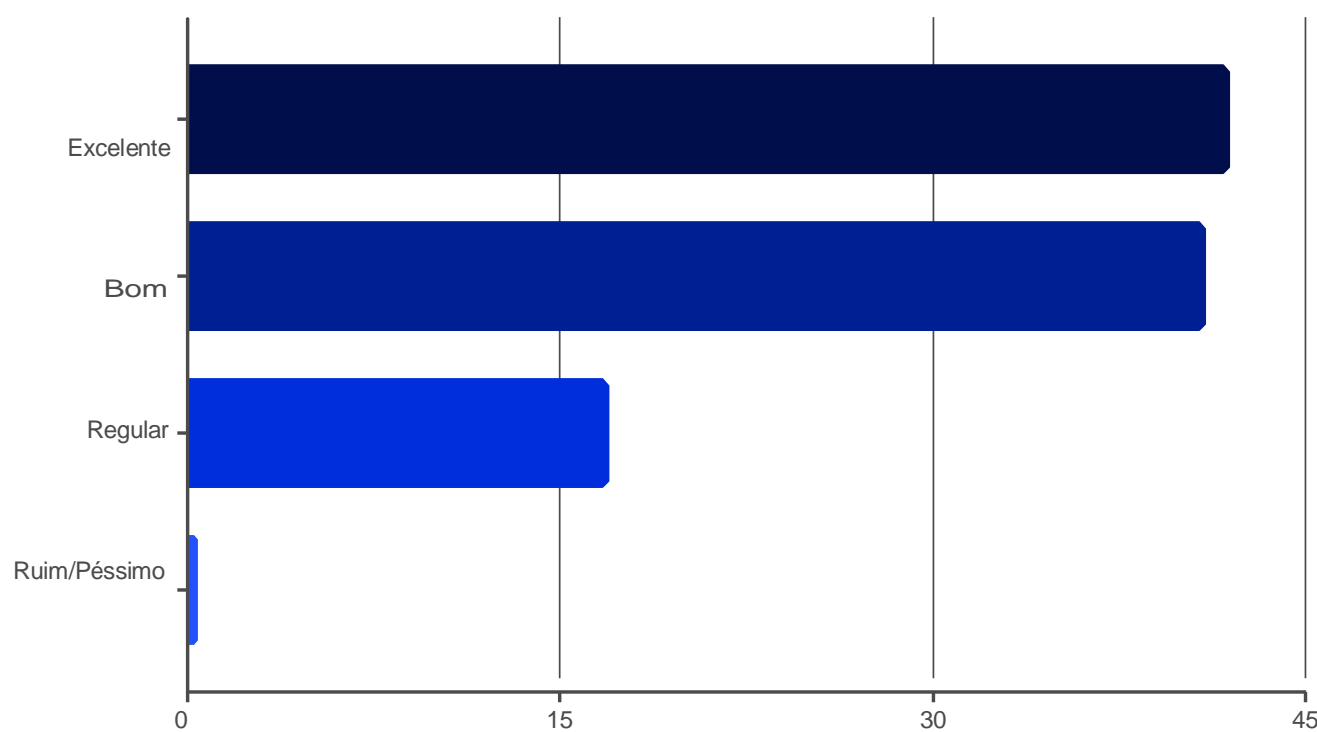
Sim: 92%

Não: 8%

■ Sim ■ Não

6. Índice Geral de Satisfação

Os dados compilados evidenciam um elevado índice de satisfação dos cidadãos em relação ao serviço prestado.



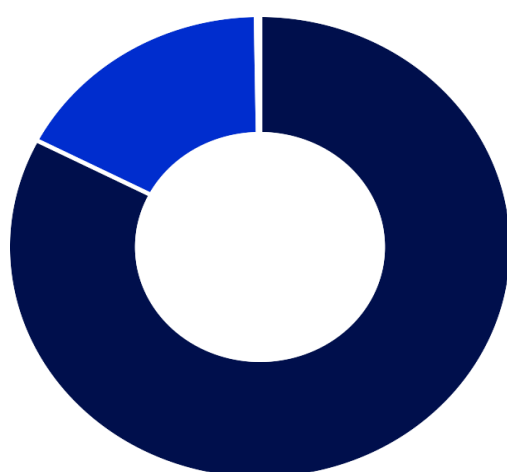
◆ Excelente: 42%

◆ Bom: 41%

◆ Regular: 17%

◆ Ruim/Péssimo: 0%

7. Clareza das Informações Disseminadas



Satisfeito: 83%

Parcialmente satisfeito: 17%

Insatisfeito: 0%

■ Satisfeito ■ Parcialmente Satisfeito ■ Insatisfeito

Manifestações dos Usuários

8. Levantamento de Sugestões e Recomendações

Dentre as principais contribuições qualitativas e sugestões espontâneas coletadas dos cidadãos, destacam-se as seguintes:

“

“A eficiência na comunicação e a objetividade na condução dos atendimentos “

“

“A Celeridade no processamento e análise das demandas apresentadas”

“

"A importância de sustentar o elevado padrão de excelência na prestação dos serviços"

”

”

”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da Pesquisa de Satisfação referente ao exercício de 2025 evidenciam que o atendimento presencial prestado pela Câmara Municipal de Itapemirim, no âmbito do Controle Interno e da Ouvidoria, apresenta alto índice de aprovação por parte dos usuários.

A realização da pesquisa após o atendimento é uma ferramenta de serviço que atende às diretrizes de participação do usuário na avaliação dos serviços públicos, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão, para a transparência institucional e para o fortalecimento da relação entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade.

A Câmara Municipal de Itapemirim reafirma seu compromisso com a escuta ativa do cidadão, com a melhoria permanente da qualidade dos serviços públicos e com o cumprimento das normas de transparência e governança pública.

Vale ressaltar que, ao longo do exercício de 2026, a Câmara Municipal de Itapemirim realizará nova pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços públicos, cujos resultados serão consolidados e divulgados ao final do referido exercício. Tal iniciativa demonstra o compromisso contínuo da instituição com a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos e com a avaliação permanente da satisfação dos cidadãos.