

# Relatório de Pesquisa de Satisfação do Usuário

Câmara Municipal de Pinhão – Estado de Sergipe

Período da Pesquisa: Ano 2024

Publicação conforme Art. 23 da Lei nº 13.460/2017 e Art. 24 da Lei nº 14.129/2021

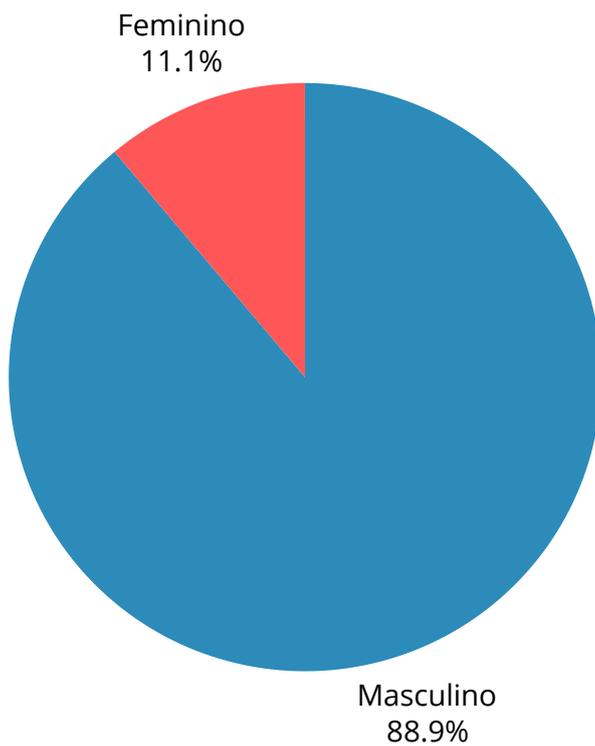
## 1. Apresentação

Este relatório apresenta os resultados da **pesquisa de satisfação** aplicada pela Câmara Municipal de Pinhão com o objetivo de avaliar a percepção dos cidadãos sobre os serviços prestados, incluindo atendimento presencial, atendimento telefônico e informações disponibilizadas no site e no Portal da Transparência.

A pesquisa teve caráter anônimo e avaliativo, com o intuito de subsidiar melhorias na prestação dos serviços públicos e atender à legislação vigente sobre participação e controle social.

## 2. Perfil dos Participantes

Total de respondentes: 9



Gênero	Quantidade	%
Masculino	8	88,9%
Feminino	1	11,1%

#### Faixa Etária:

Faixa Etária	Quantidade	%
Menos de 18 anos	4	44,4%
Entre 18 e 34 anos	3	33,3%
Entre 35 e 59 anos	2	22,2%

### 3. Resultados Gerais

As avaliações foram feitas em uma escala de 1 (Ruim) a 5 (Excelente). Abaixo, a média obtida em cada categoria:

Indicador Avaliado	Média
Avaliação Geral dos Serviços	<b>3,78</b>
Atendimento dos Funcionários	<b>3,67</b>
Atendimento Telefônico	<b>3,67</b>
Informações no Site / Portal Transparência	<b>3,89</b>

### 4. Análise e Considerações

A média geral das avaliações está acima de **3,5**, o que indica **nível satisfatório de aprovação** dos serviços públicos prestados.

O destaque foi para as **informações no site e Portal da Transparência**, com a maior média entre os itens avaliados.

Identificou-se maior participação do público **masculino** e de **jovens abaixo de 18 anos**, sinalizando a necessidade de ampliar a divulgação da pesquisa para outras faixas etárias e gêneros em futuras coletas.

O atendimento telefônico e o atendimento dos funcionários obtiveram as menores médias, embora ainda dentro de um intervalo considerado bom. Reforça-se a importância de **ações de capacitação e escuta ativa**.

## 5. Providências Adotadas

A Câmara Municipal, com base nos resultados desta pesquisa, tomará as seguintes ações:

Reforçar o treinamento e a escuta qualificada dos servidores;

Ampliar a divulgação das informações nos canais digitais;

Criar mecanismos de acompanhamento contínuo das demandas dos usuários;

Promover nova rodada de pesquisa no próximo ano.

## 6. Conclusão

A Câmara reafirma seu compromisso com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos. Agradecemos a todos os cidadãos que contribuíram com suas opiniões.

**Este relatório atende ao disposto na Lei nº 13.460/2017 e Lei nº 14.129/2021, sendo publicado no Portal da Transparência para assegurar o direito à informação e ao controle social.**

**Atenciosamente,**

**Edson Gil dos Santos**

Presidente da Câmara Municipal de Pinhão – Estado de Sergipe