JABOATÃO
DOS GUARARAPES
CÂMARA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1º QUADRIMESTRE DE 2025

Pesquisa de Satisfação, realizada no **1º Quadrimestre de 2025**, em atendimento aos termos definidos no Artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017 e Resolução TC n.º 158/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco.

CÂMARA MUNICIPAL DE JABOATÃO DOS GUARARAPES

EXERCÍCIO 2025

SUMÁRIO

SUMÁRIO **2**
1. FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO **3**
1.1. COMPOSIÇÃO DO FORMULÁRIO (SEÇÕES E PERGUNTAS) 3
2. METODOLOGIA **5**
2.1. COLETA DE DADOS 6
3. RESULTADOS **7**
3.1. DADOS DEMOGRÁFICOS 7
3.2. SETOR ADMINISTRATIVO 9
3.3. PERCEPÇÃO DE USABILIDADE DOS PORTAIS INSTITUCIONAIS E DE TRANSPARÊNCIA 13
3.4. OUVIDORIA E E-SIC 15
3.5. ATENDIMENTO NOS GABINETES DOS VEREADORES 18
4. PUBLICIDADE **19**
5. MELHORIA CONTÍNUA **19**

1. FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O formulário de Pesquisa de Satisfação foi desenvolvido sobre a plataforma do *Google Docs Forms*, para garantir acesso simples e de alta disponibilidade para todos os usuários, independentemente do tipo de dispositivo utilizado para acesso. Possui 5 seções , com um total de vinte 23 perguntas distribuídas entre as sessões.

1.1. COMPOSIÇÃO DO FORMULÁRIO (SEÇÕES E PERGUNTAS)

A primeira seção trata de **Aspectos Demográficos**, objetivando mapear algumas informações sobre os usuários que estão participando da pesquisa. As perguntas são:

- **Qual a sua faixa etária?**
  - Esta pergunta contém as respostas dos utilizadores sobre a sua faixa etária, com opções como 'Entre 21 e 30 anos de idade', 'Entre 31 e 40 anos de idade' e 'Entre 41 e 50 anos de idade'.
- **Qual o seu grau de escolaridade?**
  - Nesta pergunta, os respondentes indicam o seu grau de escolaridade, incluindo 'Pós-Graduação (Mestrado)', 'Pós-Graduação (Especialização)', 'Ensino Médio' e 'Ensino Superior (Graduação)'.
- **Qual a sua relação com a Câmara Municipal de Jaboatão dos Guararapes?**
  - Esta pergunta descreve a relação do respondente com a Câmara Municipal, com opções como 'Servidor (Efetivo ou Comissionado)', 'Cidadão (Morador de Jaboatão dos Guararapes)' e 'Cidadão (de outras cidades)'.

A segunda seção trata sobre a **Utilização de Serviços ou Atendimento do Administrativo**, realizando uma avaliação da percepção dos usuários nesse âmbito da Casa Legislativa. As perguntas desta seção, são:

- **Você já utilizou os serviços ou atendimentos do Setor Administrativo?**
  - Uma pergunta binária que indica se o respondente utilizou os serviços administrativos ('Sim' ou 'Não').
- **Seu atendimento foi presencial ou online?**
  - Para quem utilizou os serviços administrativos, esta pergunta especifica o tipo de atendimento ('Presencial' ou 'Online').

- **Caso tenha sido presencial, o que achou das instalações da Câmara Municipal?**
    - Para atendimentos presenciais, essa pergunta registra a avaliação das instalações da Câmara Municipal numa escala de **1 (Muito Ruim)** a **5 (Muito Bom)**.
- **A sua demanda (dúvida, solicitação, problema) foi resolvida?**
    - Para quem utilizou os serviços administrativos, esta pergunta indica se a sua demanda foi resolvida ('Sim', 'Não').
- **Caso tenha sido resolvida, como você avalia o atendimento?**
    - Para quem teve a demanda resolvida nos serviços administrativos, essa pergunta registra a avaliação do atendimento numa escala de **1 (Muito Ruim)** a **5 (Muito Bom)**.
- **Deixe suas sugestões de melhoria para nossos Serviços Administrativos.**
    - Esta pergunta destina-se a sugestões textuais para os serviços administrativos.

A terceira seção trata sobre a avaliação de **Facilidade de Uso e Percepção de Usabilidade dos Portais Institucionais e de Transparência** da Câmara Municipal de Jaboatão dos Guararapes. Os pontos levantados são:

- **Você já acessou o Portal Institucional ou o Portal da Transparência?**
    - Uma pergunta binária que indica se o respondente acedeu aos portais ('Sim' ou 'Não').
- **Caso sim, como avalia a usabilidade geral e design?**
    - Para quem acedeu aos portais, essa pergunta registra a avaliação da usabilidade geral e do design numa escala de **1 (Muito Ruim)** a **5 (Muito Bom)**.
- **Você conseguiu encontrar as informações que procurava?**
    - Para quem acedeu aos portais, esta pergunta binária indica se conseguiu encontrar as informações que procurava ('Sim' ou 'Não').
- **Como avalia a facilidade de encontrar informações específicas nos Portais?**
    - Para quem acedeu aos portais e encontrou informações, essa pergunta registra a avaliação da facilidade de encontrar informações específicas numa escala de **1 (Muito Difícil)** a **5 (Muito Fácil)**.
- **Deixe suas sugestões de melhoria para nossos Portais.**
    - Esta pergunta destina-se a sugestões textuais para os Portais.

A quarta seção trata sobre o **Atendimento da Ouvidoria Legislativa e E-SIC**. As perguntas são:

- **Você já utilizou os serviços ou atendimentos da Ouvidoria?**
    - Uma pergunta binária que indica se o respondente utilizou os serviços da Ouvidoria ('Sim' ou 'Não').
- **Caso sim, como você avalia a facilidade de abrir uma Ouvidoria ou um pedido de informações?**
    - Para quem utilizou a Ouvidoria, esta pergunta registra a avaliação da facilidade de abrir uma Ouvidoria ou pedido de informação numa escala de 1 a 5.
- **Sua demanda foi resolvida?**
    - Para quem utilizou a Ouvidoria, esta pergunta binária indica se a sua demanda foi resolvida ('Sim', 'Não').
- **Como você avalia as resoluções da sua demanda pela Ouvidoria ou E-SIC?**
    - Para quem teve a demanda resolvida pela Ouvidoria ou E-SIC, esta pergunta regista a avaliação das resoluções numa escala de **1 (Muito Ruim)** a **5 (Muito Bom)**.
- **Deixe suas sugestões de melhoria para nossa Ouvidoria e E-SIC.**
    - Esta pergunta destina-se a sugestões textuais para a Ouvidoria e E-SIC.

A quinta e última seção trata sobre o **Atendimento nos Gabinetes de Vereadores** da Câmara Municipal de Jaboatão dos Guararapes. As perguntas realizadas foram:

- **Você já utilizou os serviços ou atendimentos dos Gabinetes?**
    - Uma pergunta binária que indica se o respondente utilizou os serviços dos Gabinetes ('Sim' ou 'Não').
- **Se sim, como você avalia o atendimento nos Gabinetes?**
    - Para quem utilizou os Gabinetes, essa pergunta registra a avaliação do atendimento numa escala de **1 (Muito Ruim)** a **5 (Muito Bom)**.
- **Foi dado algum encaminhamento à sua demanda?**
    - Para quem utilizou os Gabinetes, esta pergunta binária indica se foi dado algum encaminhamento à sua demanda ('Sim', 'Não').
- **Deixe suas sugestões de melhoria para o atendimento dos Gabinetes.**
    - Esta pergunta destina-se a sugestões textuais para o atendimento dos Gabinetes.

2. METODOLOGIA

A presente pesquisa foi conduzida com cunho quantitativo, objetivando coletar informações sobre a percepção de usuários (cidadãos locais, cidadãos de outras municipalidades, servidores,

etc.) no atendimento e prestação de serviços da Câmara Municipal de Jaboatão dos Guararapes. A utilização dos dados coletados é utilizado especialmente para a elaboração do presente relatório e para o desenvolvimento de estratégias de gestão e governança para melhoria contínua do atendimento aos usuários desta Casa Legislativa, de acordo com o disposto na **Lei da Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública (Lei 13.460/2017)**.

Ainda, objetiva cumprir as exigências de Transparência Pública e Acesso à Informação, cumprindo os requisitos legais do **Artigo 23 da Lei n.º13.460/2017**, da **Resolução TC 158/2021** do Tribunal de Contas de Pernambuco (TCE-PE), que dispõe sobre os **Índices de Transparência Pública** e da **Resolução TC nº 172/2022** do mesmo Tribunal, que dispõe sobre a realização do **Levantamento Nacional de Transparência Pública** no âmbito do Estado de Pernambuco.

2.1. COLETA DE DADOS

O presente relatório conta com dados coletados no **1º Quadrimestre de 2025**, em específico, do dia **2 de Janeiro de 2025** a **30 de Abril de 2025**. Os mesmos foram coletados através da técnica de ***survey*** que é uma técnica de coleta de dados em que se utiliza questionários (estruturados, não-estruturados ou semiestruturados) com o objetivo de se obter dados sobre opiniões, características, ações/atitudes ou comportamentos de um coletivo de sujeitos, representando uma amostra de um população-alvo. É um tipo de pesquisa quantitativa, que busca levantar dados numéricos e estatísticos.

O questionário aplicado é majoritariamente estruturado, mas deve ser considerado semiestruturado por permitir que os usuários adicionem informações não estruturadas ao conjunto de dados, como sugestões ou relatos através de questionamentos com respostas abertas para escrita. A abordagem de participantes é realizada passivamente (sem envios ativos, ou imposição) através de disponibilização nos sítios oficiais da Câmara Municipal de Jaboatão dos Guararapes:

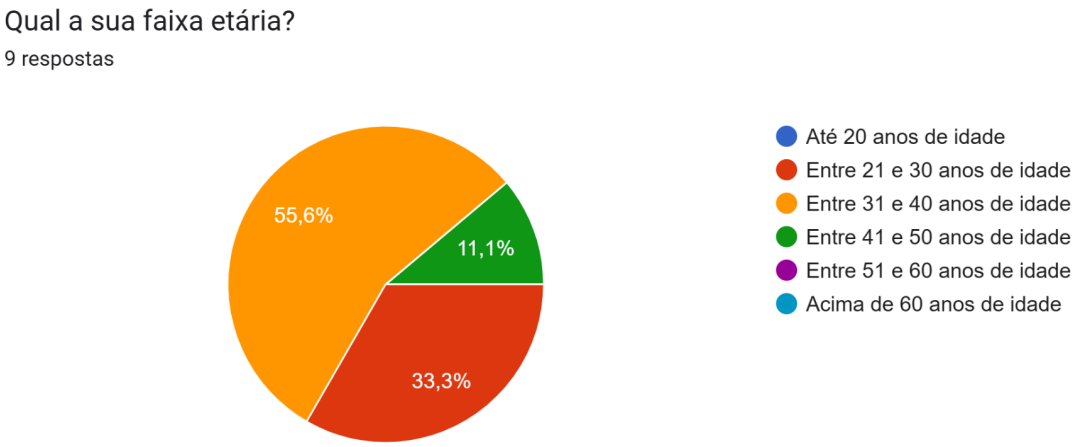
- Portal Institucional: https://jaboataodosguararapes.pe.leg.br/
- Portal da Transparência: https://transparencia.jaboataodosguararapes.pe.leg.br/
- Link direto do Questionário: https://forms.gle/Ay2wem91KzTUpKZV6

O questionário **não realiza coleta de dados pessoais sensíveis ou quaisquer dados que permitam a identificação do participante**, sendo completamente anonimizado e cumprindo com os ritos de privacidade previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

3. RESULTADOS

Foram coletadas **9 interações** com o Questionário da Pesquisa de Satisfação da Câmara Municipal de Jaboatão dos Guararapes.

3.1. DADOS DEMOGRÁFICOS

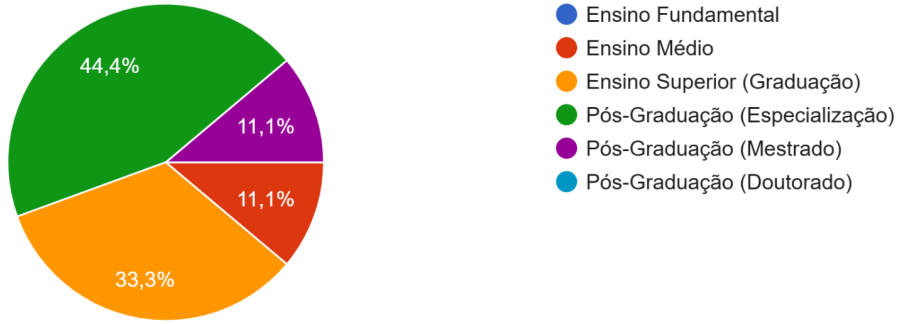


Principais Observações:

- **Maioria entre 31 e 40 anos:** A faixa etária com o maior número de respondentes é 'Entre 31 e 40 anos de idade', representando **55.56%** do total (**5 em 9 respondentes**).
- **Segundo maior grupo entre 21 e 30 anos:** O segundo maior grupo é composto por respondentes com idade 'Entre 21 e 30 anos de idade', que correspondem a **33.33%** do total (**3 em 9 respondentes**).
- **Menor representação entre 41 e 50 anos:** A faixa etária com a menor representação é 'Entre 41 e 50 anos de idade', com apenas **11.11%** dos respondentes (**1 em 9 respondentes**).

Qual o seu grau de escolaridade?

9 respostas

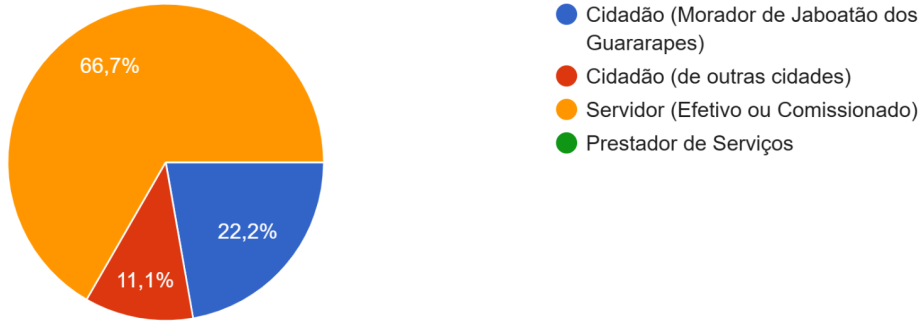


Principais Observações:

- **Maioria com Pós-Graduação (Especialização):** A maioria dos respondentes possui 'Pós-Graduação (Especialização)', representando **44.44%** do total (**4 em 9 respondentes**).
- **Segundo maior grupo com Ensino Superior (Graduação):** O segundo maior grupo é composto por respondentes com 'Ensino Superior (Graduação)', que correspondem a **33.33%** do total (**3 em 9 respondentes**).
- **Menor representação com Pós-Graduação (Mestrado) e Ensino Médio:** Tanto 'Pós-Graduação (Mestrado)' quanto 'Ensino Médio' representam **11.11%** cada (**1 em 9 respondentes para cada nível**).

Qual a sua relação com a Câmara Municipal de Jaboatão dos Guararapes?

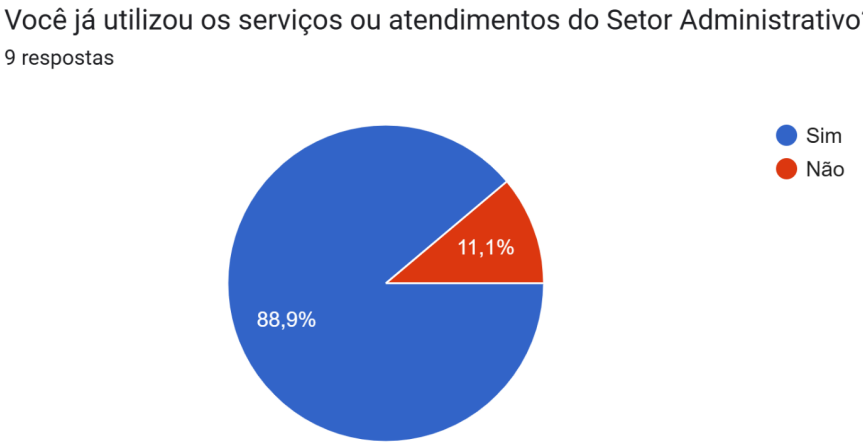
9 respostas



Principais Observações:

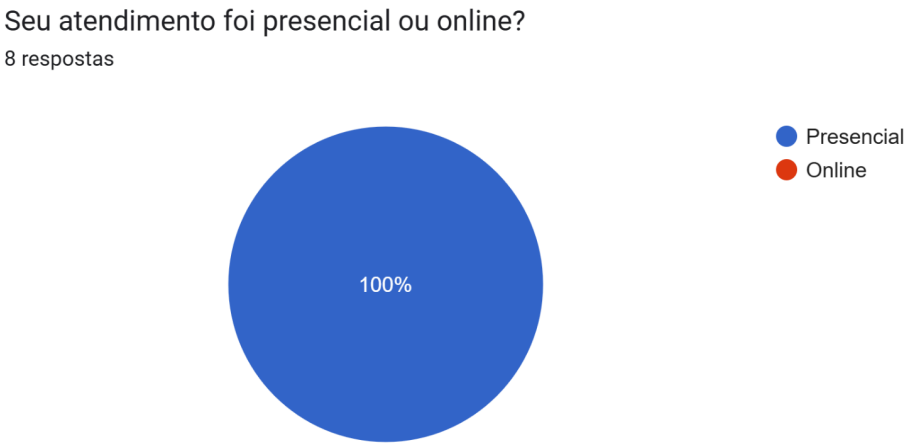
- **Servidor (Efetivo ou Comissionado):** 6 respondentes, representando **66.67%** do total.
- **Cidadão (Morador de Jaboatão dos Guararapes):** 2 respondentes, representando **22.22%** do total.
- **Cidadão (de outras cidades):** 1 respondente, representando **11.11%** do total.

3.2. SETOR ADMINISTRATIVO



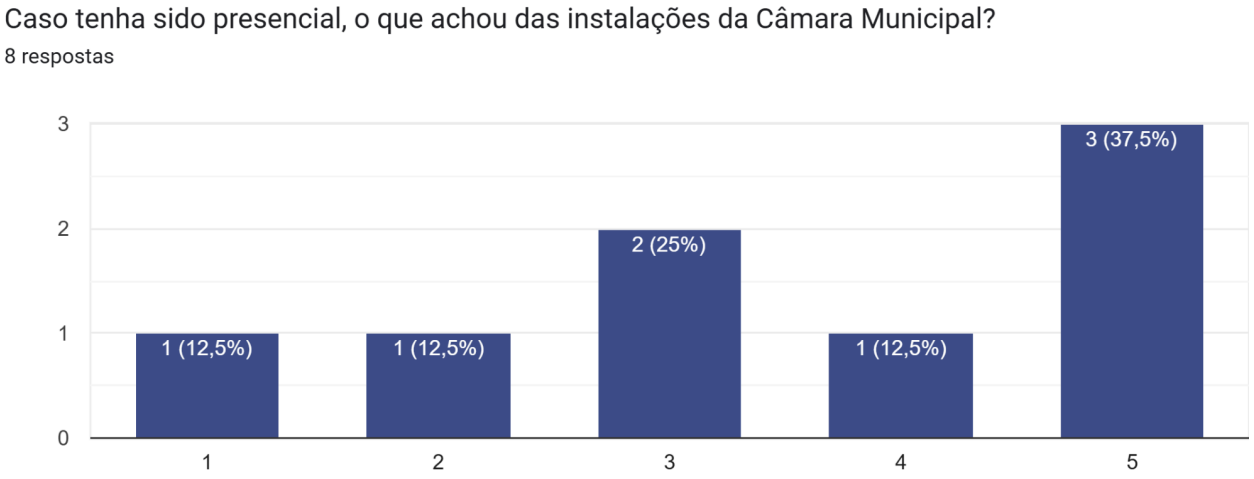
Principais Observações:

- **Maioria Utilizou os Serviços:** A maioria dos respondentes utilizou os serviços ou atendimentos do Setor Administrativo, representando **88.89%** do total (**8 em 9 respondentes**).
- **Minoria Não Utilizou os Serviços:** Uma minoria dos respondentes não utilizou os serviços ou atendimentos do Setor Administrativo, correspondendo a **11.11%** do total (**1 em 9 respondentes**).



Principais Observações:

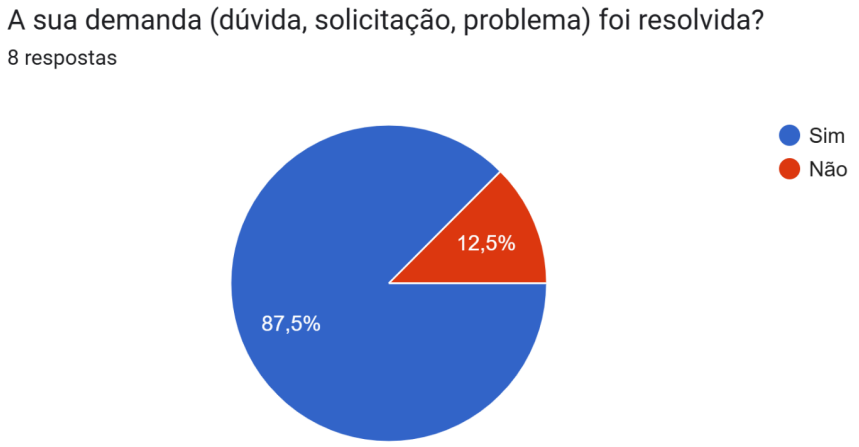
- **Predomínio do Atendimento Presencial:** A maioria dos respondentes que utilizaram os serviços ou atendimentos do Setor Administrativo teve seu atendimento de forma presencial, representando **100%** do total (**8 em 8 respondentes**).



Principais Observações:

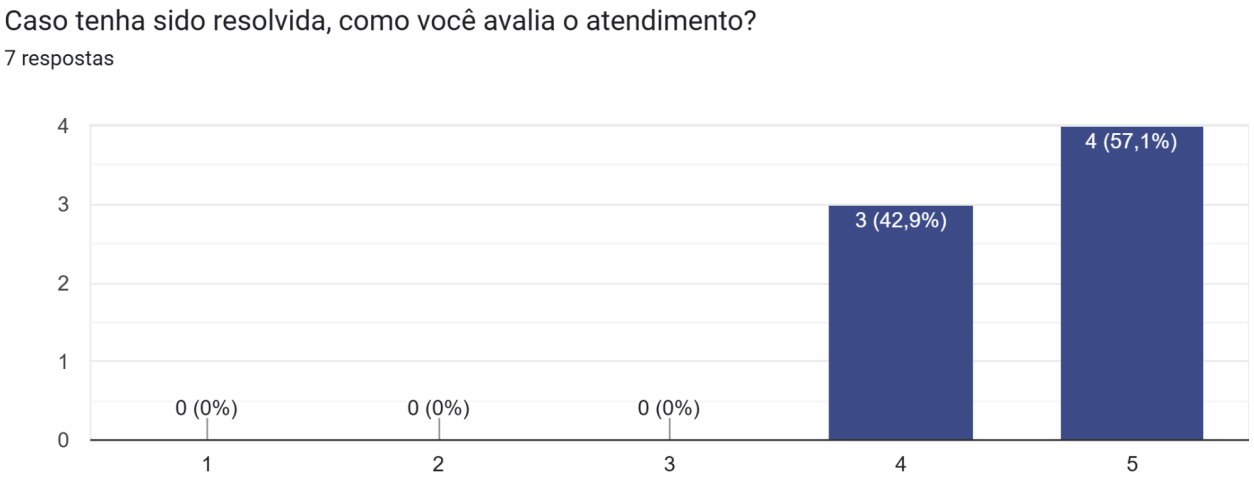
- **Maioria Avaliou como Muito Bom:** A maioria dos respondentes que tiveram atendimento presencial avaliou as instalações da Câmara Municipal como 'Muito Bom' (3) e ‘Bom’ (1), representando **50%** do total (**4 em 8 respondentes**).

- **Avaliações Diversas nas Demais Categorias:** As demais avaliações ('Muito Ruim' - 1, 'Ruim' - 1) tiveram a mesma representatividade, com **12.5%** cada (**1 em 7 respondentes para cada avaliação**).



Principais Observações:

- **Maioria Teve a Demanda Resolvida:** A maioria dos respondentes que utilizaram os serviços ou atendimentos do Setor Administrativo teve sua demanda (dúvida, solicitação, problema) resolvida, representando **87.5%** do total (**7 em 8 respondentes**).
- **Minoria Não Teve a Demanda Resolvida:** Uma minoria dos respondentes não teve sua demanda resolvida, correspondendo a **12.5%** do total (**1 em 8 respondentes**).

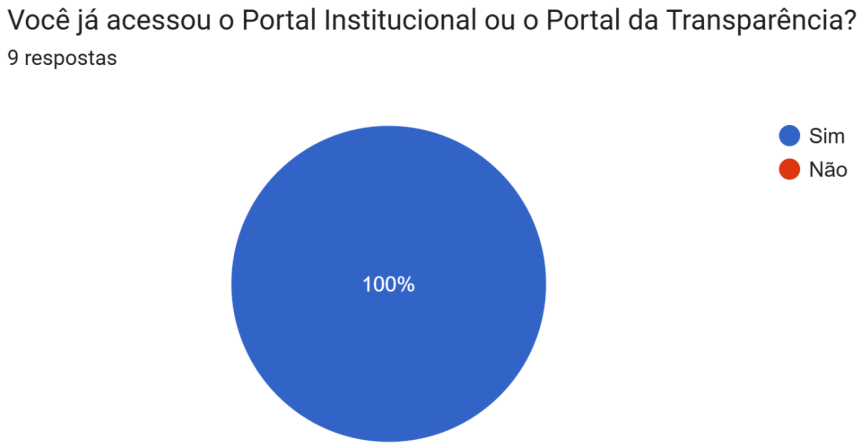


Principais Observações:

- **Maioria Avaliou o Atendimento como Muito Bom:** A maioria dos respondentes cuja demanda foi resolvida avaliou o atendimento como 'Muito Bom' (5), representando **71.43%** do total (**5 em 7 respondentes**).
- **Avaliações Isoladas em Neutro e Bom:** As avaliações 'Neutro' (3) e 'Bom' (4) tiveram uma representação de **14.29%** cada (**1 em 7 respondentes para cada avaliação**).

Não foram registradas respostas para a pergunta: “**Deixe suas sugestões de melhoria para nossos Serviços Administrativos.**”

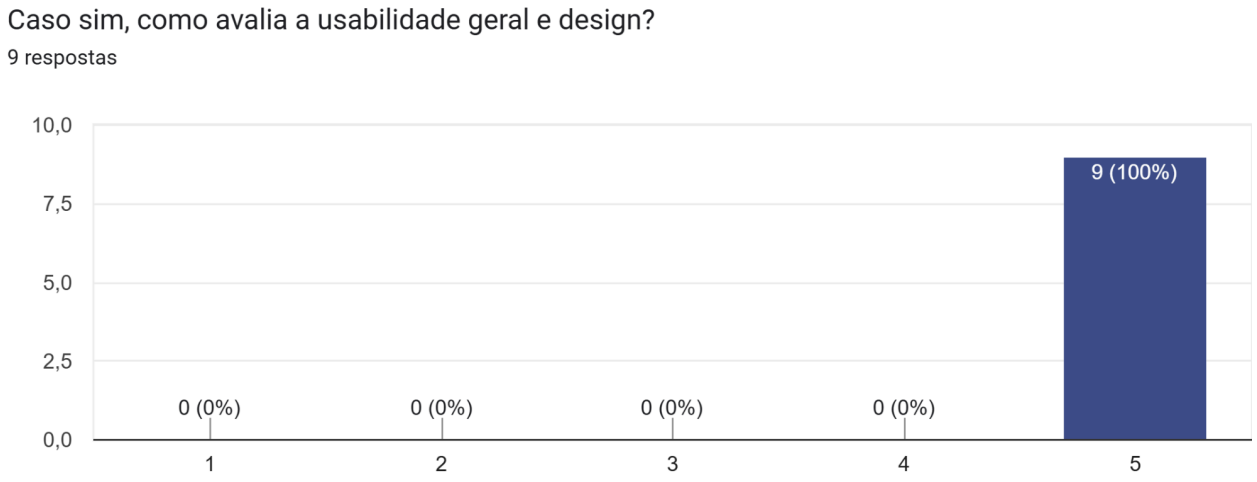
3.3. PERCEPÇÃO DE USABILIDADE DOS PORTAIS INSTITUCIONAIS E DE TRANSPARÊNCIA



Principais Observações:

- **Totalidade Acessou os Portais:** A totalidade dos respondentes acessou o Portal Institucional ou o Portal da Transparência, representando **100%** do total (**9 em 9 respondentes**).

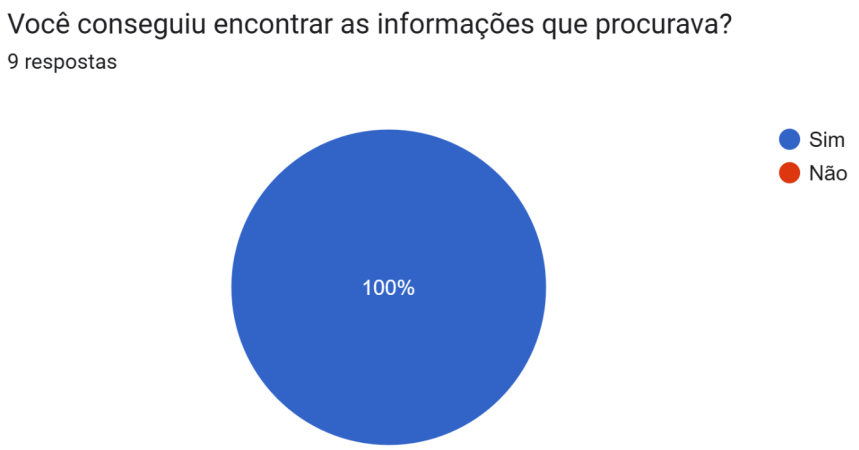
Essa observação indica que todos os participantes da pesquisa tiveram contato com os portais online da Câmara Municipal.



Principais Observações:

- **Totalidade Avaliou como Muito Bom:** A totalidade dos respondentes que acessaram o Portal Institucional ou o Portal da Transparência avaliou a usabilidade geral e o design como 'Muito Bom' (5), representando **100%** do total (**9 em 9 respondentes**).

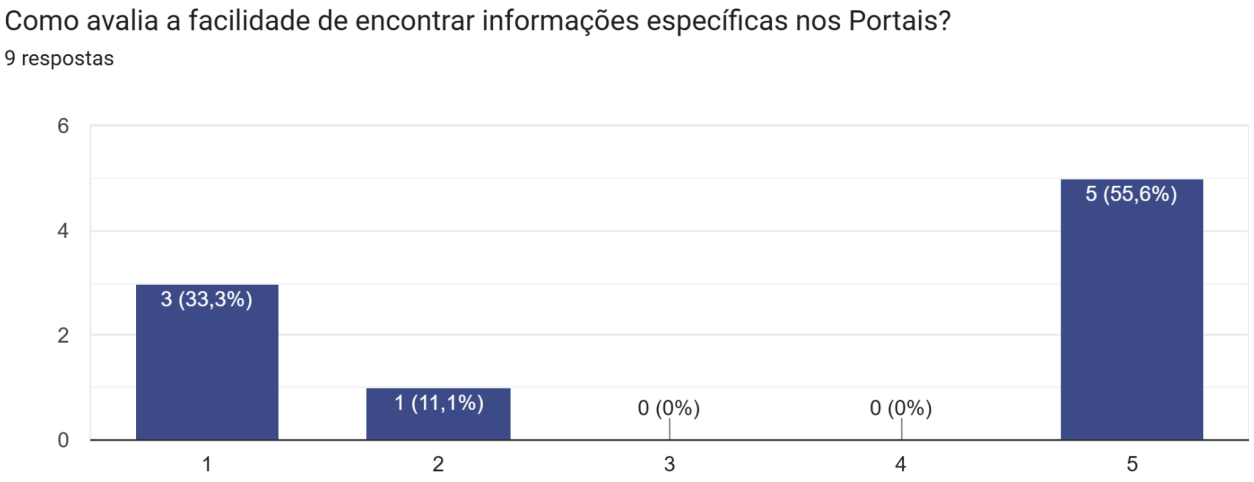
Essa observação indica uma avaliação extremamente positiva da usabilidade e do design dos portais online da Câmara Municipal por parte de todos os participantes da pesquisa que os acessaram.



Principais Observações:

- **Maioria Encontrou as Informações:** A maioria dos respondentes conseguiu encontrar as informações que procurava nos portais, representando **100%** do total (**9 em 9 respondentes**).

Essas observações indicam que, para a maioria dos usuários que acessaram o Portal Institucional ou o Portal da Transparência, a experiência de encontrar informações foi bem-sucedida.

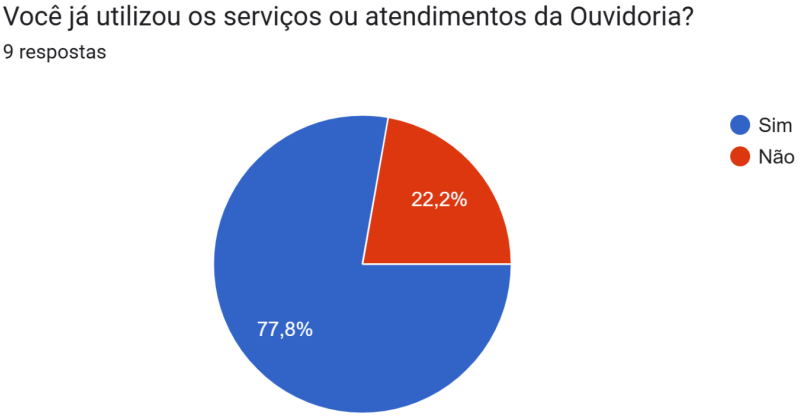


Principais Observações:

- **Maioria Avaliou como Muito Fácil:** A maioria dos respondentes avaliou a facilidade de encontrar informações específicas nos Portais como 'Muito Fácil' (5), representando **66.67%** do total (**6 em 9 respondentes**).
- **Avaliações de Muita Dificuldade e Dificuldade:** Uma parcela dos respondentes avaliou como 'Muito Difícil' (1), representando **22.22%** do total (**2 em 9 respondentes**), e outra parcela avaliou como 'Difícil' (2), representando **11.11%** do total (**1 em 9 respondentes**).

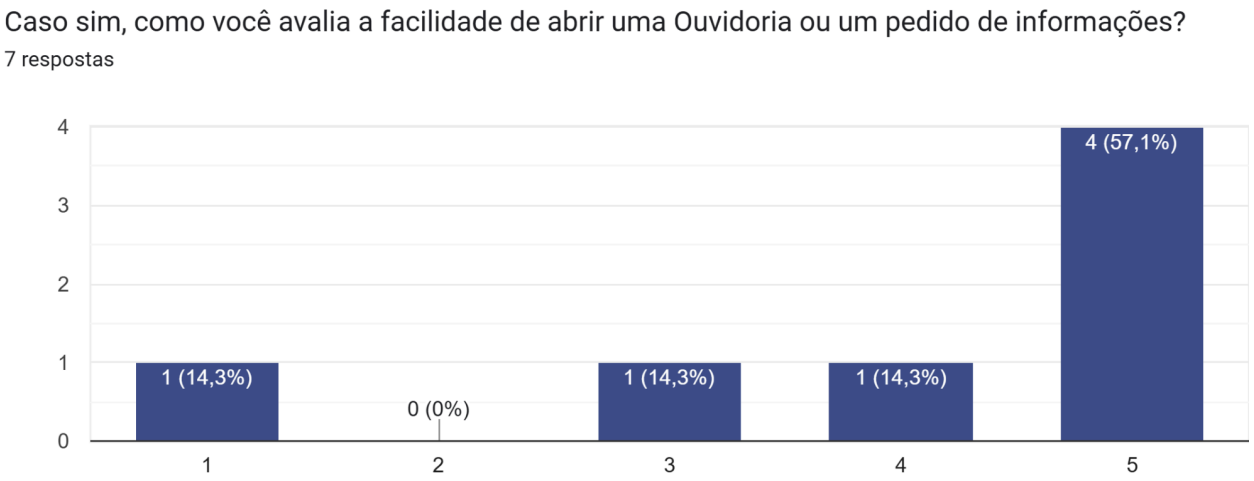
Não houve coleta de respostas para a pergunta: "**Deixe suas sugestões de melhoria para nossos Portais.**"

3.4. OUVIDORIA E E-SIC



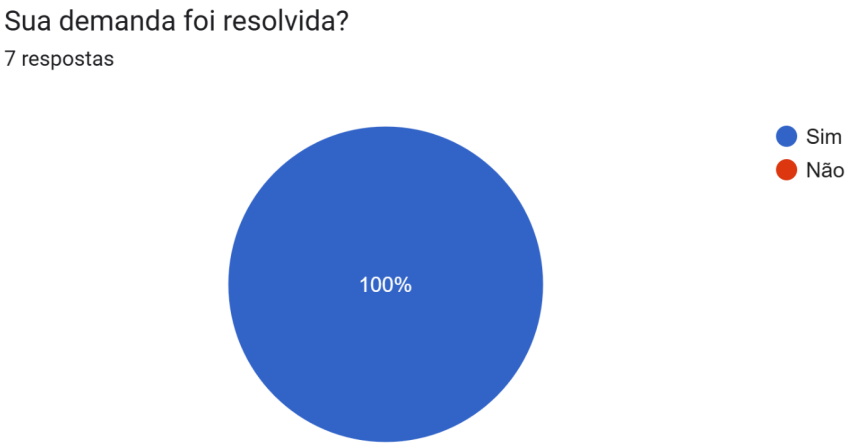
Principais Observações:

- **Maioria Utilizou a Ouvidoria:** A maioria dos respondentes utilizou os serviços ou atendimentos da Ouvidoria, representando **77.78%** do total (**7 em 9 respondentes**).
- **Minoria Não Utilizou a Ouvidoria:** Uma minoria dos respondentes não utilizou os serviços ou atendimentos da Ouvidoria, representando **22.22%** do total (**2 em 9 respondentes**).



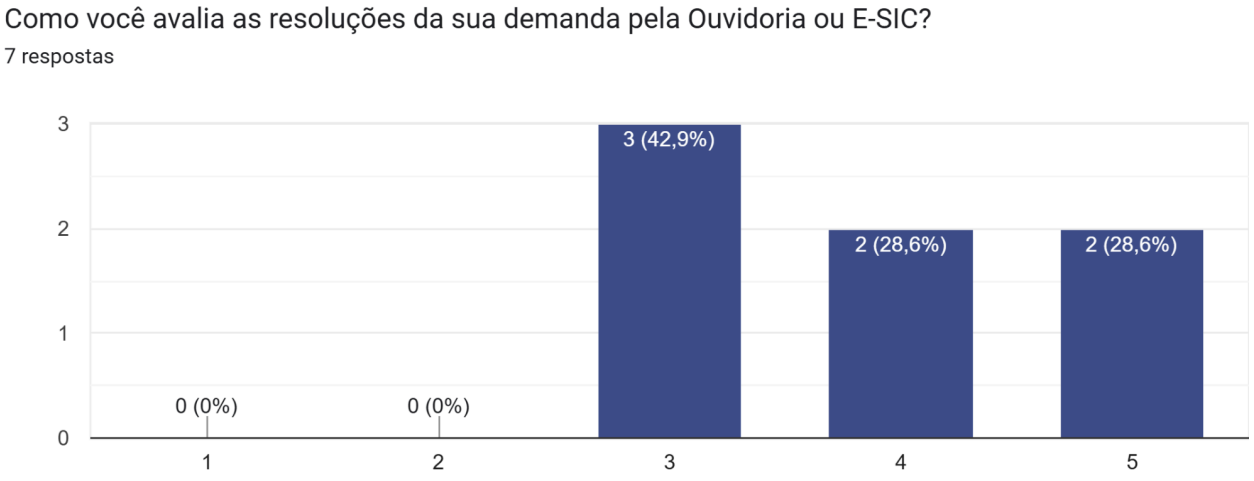
Principais Observações:

- **Maioria considerou Muito Fácil:** A maioria dos respondentes avaliou a facilidade de abrir uma Ouvidoria ou um pedido de informações como "Muito Fácil" (4, representando 57.14% do total (4 em 7 respondentes).
- **Minoria considerou Muito Difícil:** Uma minoria dos respondentes avaliou a facilidade como "Muito Difícil" (1), representando 14.29% do total (1 em 7 respondentes).



Principais Observações:

- **Totalidade teve a demanda resolvida:** A totalidade dos respondentes que utilizaram os serviços da Ouvidoria teve sua demanda resolvida, representando **100%** do total de respondentes para esta pergunta (**7 em 7 respondentes**).

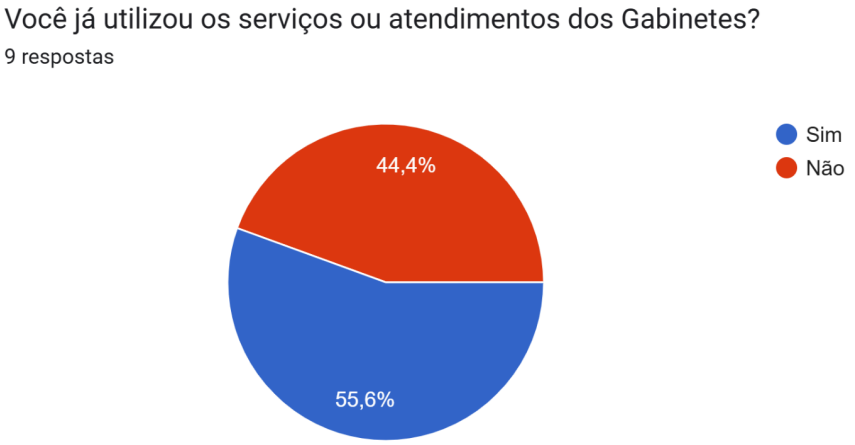


Principais Observações:

- **Maioria avaliou como Muito Bom:** A maioria dos respondentes avaliou as resoluções de suas demandas pela Ouvidoria ou E-SIC como "Muito Bom" (5) e “Bom”, representando **57.14%** do total de respondentes para esta pergunta (**4 em 7 respondentes**).
- **Minoria avaliou como Neutro:** Uma minoria dos respondentes avaliou as resoluções como "Neutro" (3), representando **42.9%** do total de respondentes para esta pergunta (**1 em 7 respondentes**).

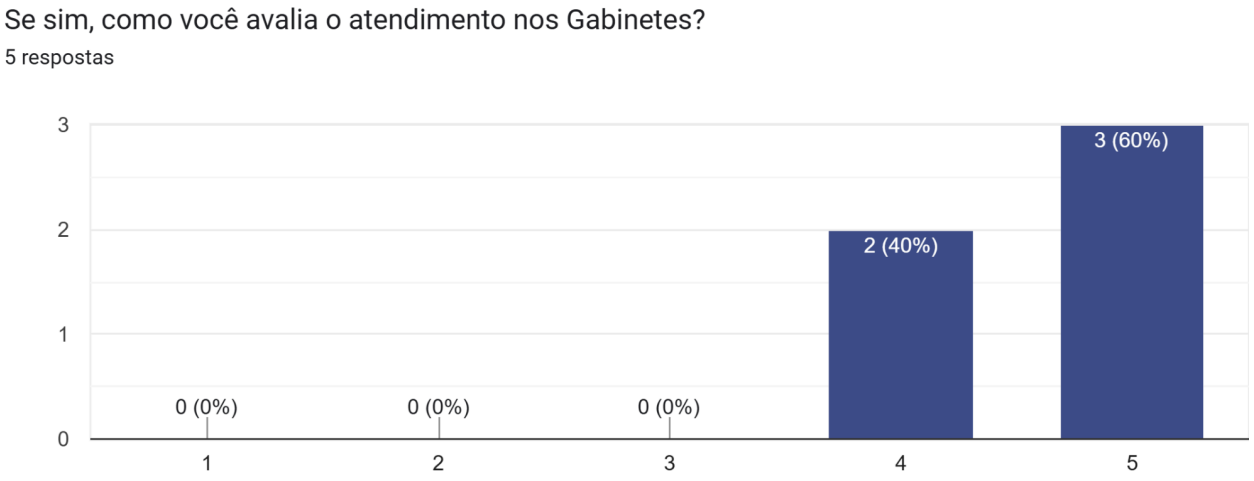
Não houve coleta de respostas para a pergunta: “**Deixe suas sugestões de melhoria para nossa Ouvidoria e E-SIC.**”

3.5. ATENDIMENTO NOS GABINETES DOS VEREADORES



Principais Observações:

- **Minoria utilizou os serviços dos Gabinetes:** Uma minoria dos respondentes utilizou os serviços ou atendimentos dos Gabinetes, representando **55.56%** do total de respondentes para esta pergunta (**5 em 9 respondentes**).
- **Maioria não utilizou os serviços dos Gabinetes:** A maioria dos respondentes não utilizou os serviços ou atendimentos dos Gabinetes, representando **44.44%** do total de respondentes para esta pergunta (**4 em 9 respondentes**).



Principais Observações:

- **Totalidade avaliou como Muito Bom ou Bom:** A maioria dos respondentes que avaliaram o atendimento nos Gabinetes o considerou "Muito Bom" (3), representando **60.00%** do total de respondentes para esta pergunta (**3 em 5 respondentes**), "Bom" (2), por sua vez, representou **40.00%** do total de respondentes para esta pergunta (**2 em 5 respondentes**).

Principais Observações:

- **Totalidade recebeu encaminhamento:** A totalidade dos respondentes que utilizaram os serviços ou atendimentos dos Gabinetes informou que foi dado algum encaminhamento à sua demanda, representando 100.00% do total de respondentes para esta pergunta (5 em 5 respondentes).

Não houve coleta de respostas para a pergunta: "**Deixe suas sugestões de melhoria para o atendimento dos Gabinetes.**"

4. PUBLICIDADE

Os dados coletados estarão disponíveis através do Portal da Transparência desta Casa Legislativa para publicidade das estatísticas dos mesmos, atendendo o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017.

5. MELHORIA CONTÍNUA

A fim de garantir a participação cívica e popular, melhores condições de atendimento e a otimização contínua dos serviços disponibilizados pela Câmara Municipal de Jaboatão dos Guararapes, este relatório será utilizado como referência nos processos de Gestão e Governança.

Jaboatão dos Guararapes, 10 de Maio de 2025.