



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2024





**CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES**

Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

INTRODUÇÃO

Este documento trata da divulgação do resultado de pesquisa de satisfação aplicada em 2024, referente ao Exercício de 2024, junto aos usuários dos serviços disponibilizados para Câmara Municipal de Conceição do Castelo-ES.

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



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

PERCENTUAIS OBTIDOS DE FORMA GERAL

Na pesquisa de 2024, **a Câmara Municipal recebeu 50 respostas**, registrando um **aumento de 163,16%** em relação à Pesquisa de Satisfação realizada em 2023.

Quanto ao perfil dos respondentes, **50% não possuem vínculo com a Administração Pública**, 42% são servidores públicos, 6% são Agentes Políticos e 2% são prestadores de serviço.

Com relação à faixa etária, maior percentual de idade foi entre 26 a 40 anos, representando 48%, seguido de 40% que se enquadram na faixa de 41 a 60 anos, 10% acima de 60 anos e 2% que estão na faixa de 18 a 25 anos.

Sobre o grau de escolaridade, 34% dos respondentes possuem pós-graduação, 18% ensino médio completo, 18% ensino superior completo, 14% ensino superior incompleto, 6% ensino médio incompleto, 6% ensino fundamental completo, 2% possui mestrado e 2% possui doutorado.



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

PERCENTUAIS OBTIDOS DE FORMA GERAL

A maior parte dos respondentes informou que a **principal forma de contato com a Câmara Municipal de Conceição do Castelo ocorre por meio de Vereadores e Servidores**, seguido do contrato através da internet, compreendendo o site, e-mail, e-SIC, e-OUV e redes sociais.

Quanto ao acompanhamento das Sessões Legislativas, **62% informou que acompanha os trabalhos do Legislativo através do Youtube/Tv Câmara**, 8% informou que acompanha de forma presencial, 6% através da rádio FM e 24% dos respondentes não acompanham as Sessões da Câmara Municipal.

Quanto ao grau de satisfação com os serviços prestados/atendimento pela Câmara Municipal, **36,8% estão satisfeitos, 31,6% estão muito satisfeitos**, 26,3% se enquadram como neutro e 5,3% estão insatisfeitos.



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

PERCENTUAIS OBTIDOS DE FORMA GERAL

Quanto ao **grau de satisfação com o atendimento da Câmara Municipal**, 42% dos respondentes se mostraram satisfeitos e 10% muito satisfeitos. Também foram registrados os seguintes resultados: 32% neutro, 14% insatisfeito e 2% muito insatisfeito.

Com relação à **clareza das informações fornecidas pelo Legislativo Municipal**, 32% avaliaram como “boa”, 14% como “ótimo”, 40% como “regular”, 10% como “ruim” e 4% como “péssimo”.

As informações da Câmara Municipal são acompanhadas, em sua maioria, através do YouTube, por meio das transmissões ao vivo das Sessões Legislativas.



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

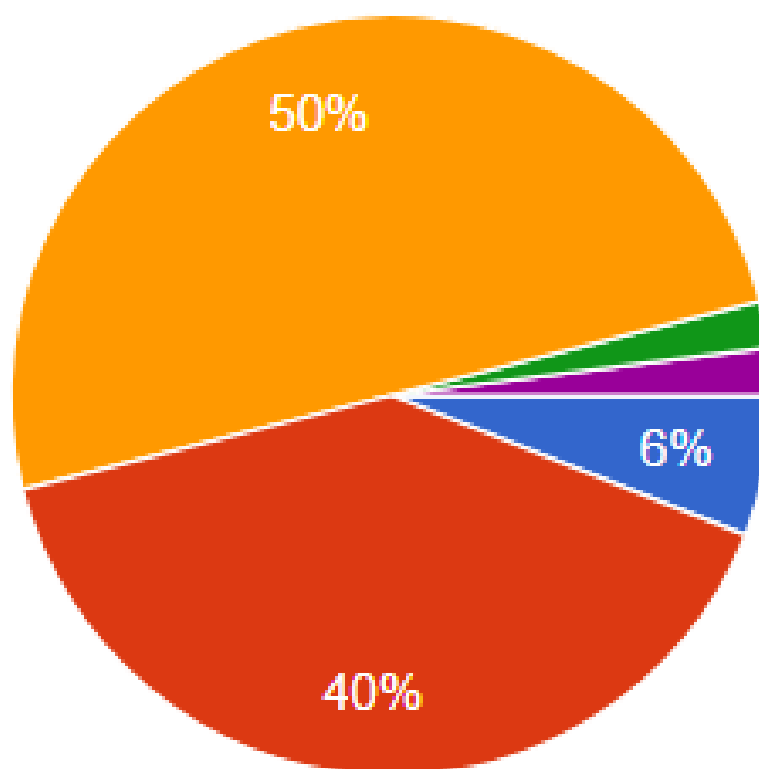
Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

PERFIL DOS RESPONDENTES



- Agente Político (Vereador/a, Prefeito, Vice-Prefeito, Secretário/a)
- Servidor Público
- Cidadão (Sem vínculo com a Administração Pública)
- Cidadão comum
- Prestador de serviços



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

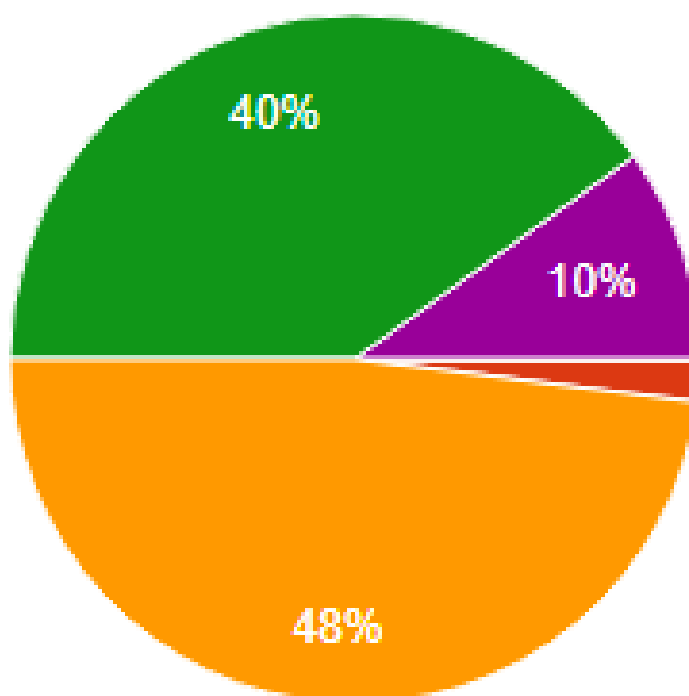
Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

PERFIL DOS RESPONDENTES POR FAIXA-ETÁRIA



- Até 18 anos
- 18 a 25 anos
- 26 a 40 anos
- 41 a 60 anos
- Acima de 61 anos
- Prefiro não dizer



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

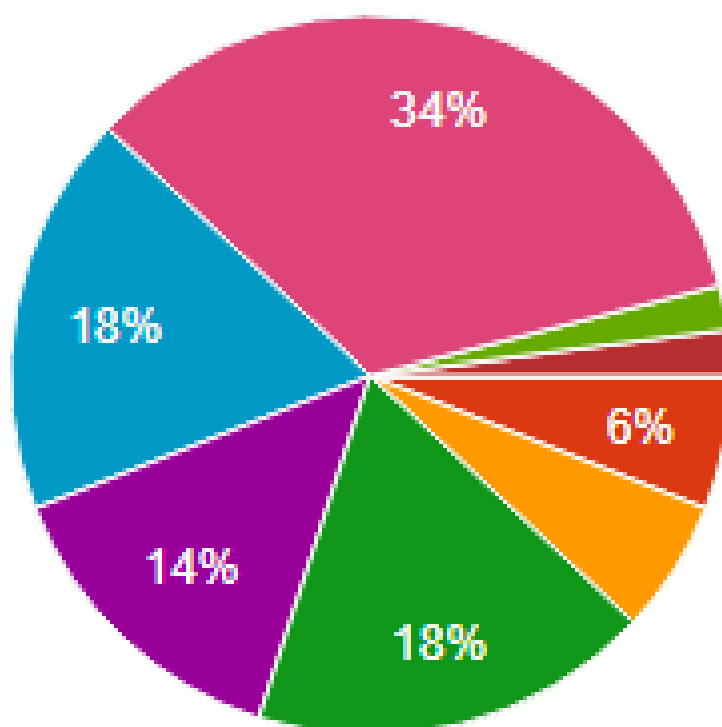
Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

PERFIL DOS RESPONDENTES POR GRAU DE ESCOLARIDADE



- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Pós-graduado (a)
- Mestre
- Doutor (a)
- Prefiro não dizer



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

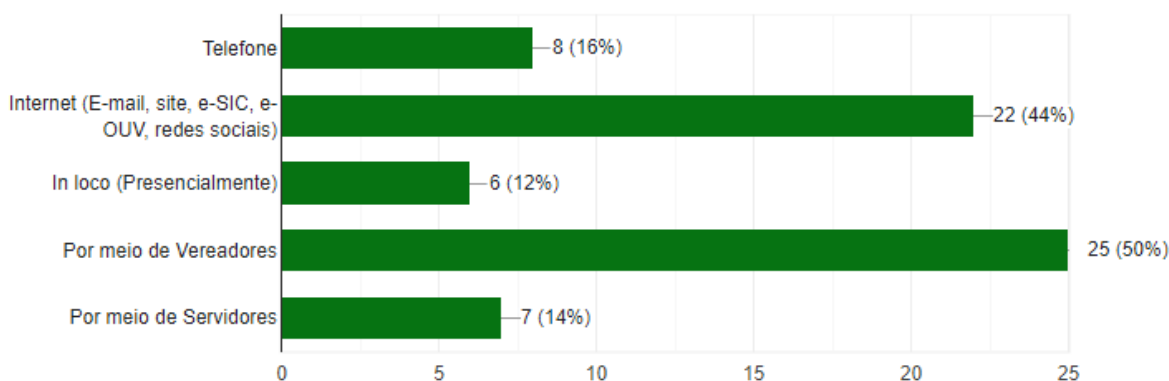
Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

PRINCIPAIS FORMAS DE CONTATO COM A CÂMARA MUNICIPAL





CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

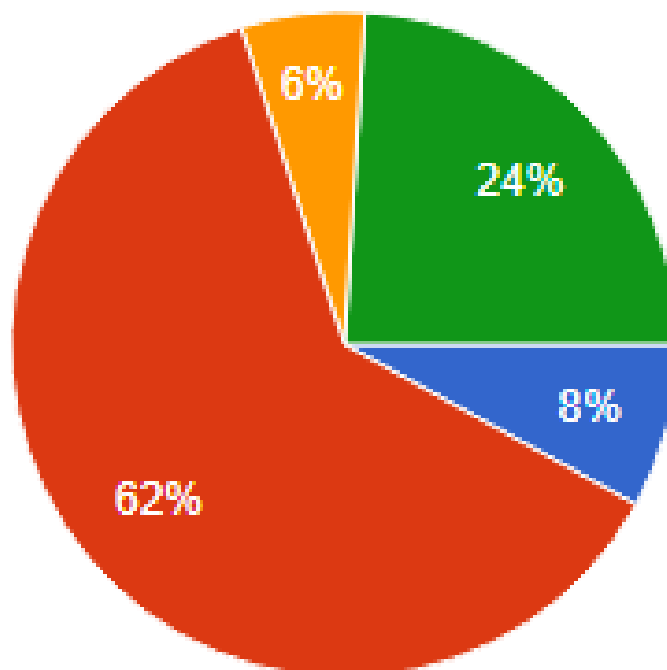
Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

RESPOSTAS EM RELAÇÃO A PARTICIPAÇÃO NAS SESSÕES DA CÂMARA MUNICIPAL



- Sim - presencialmente
- Sim - on-line via Youtube/TV Câmara
- Sim - via rádio FM
- Não acompanho



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

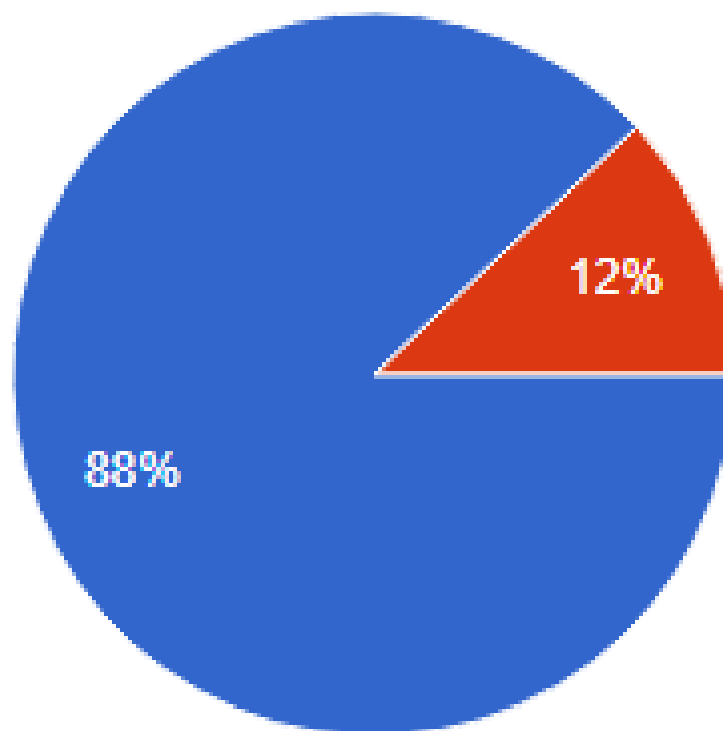
Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

QUANDO VOCÊ PRECISA DE ALGUMA INFORMAÇÃO RELATIVA À CMCC, SABE ONDE BUSCAR?



● Sim
● Não



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

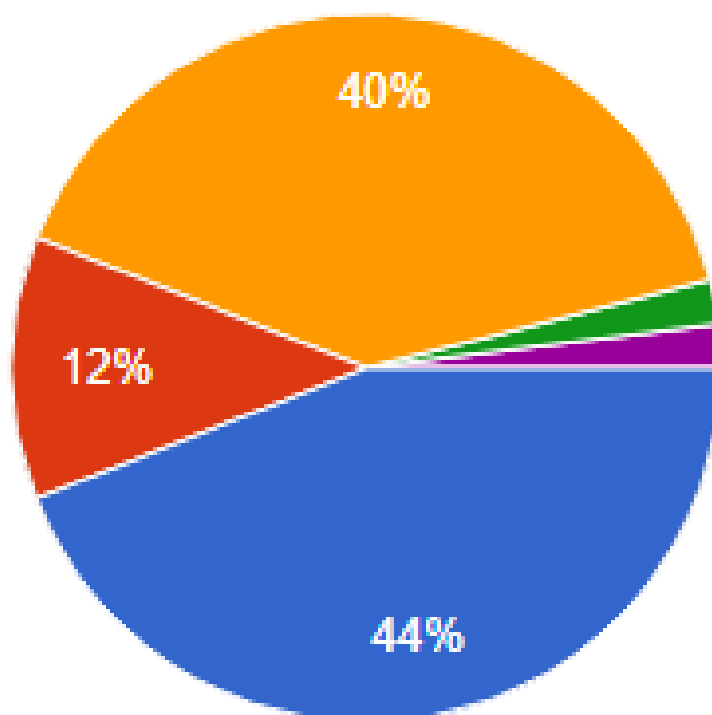
Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

AO BUSCAR ATENDIMENTO NA CMCC, OS SERVIDORES DEMONSTRAM INTERESSE EM RESOLVER SUA DEMANDA?



- Sim
- Não
- Às vezes
- Nunca precisei.
- NÃO PRECISEI IR



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

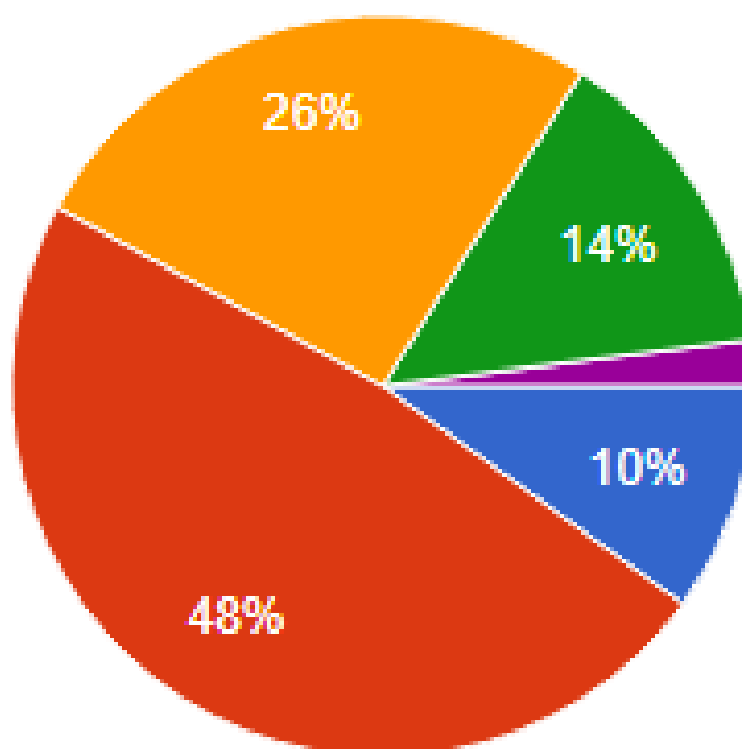
Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS **SERVIÇOS PRESTADOS/ATENDIMENTO** **PELA CÂMARA MUNICIPAL?**



- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

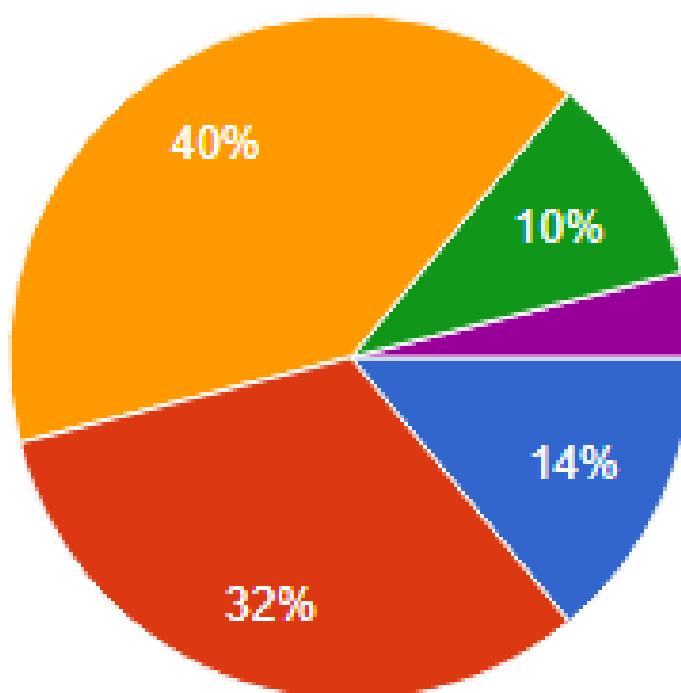
Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

COMO VOCÊ AVALIA A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO-ES?



- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

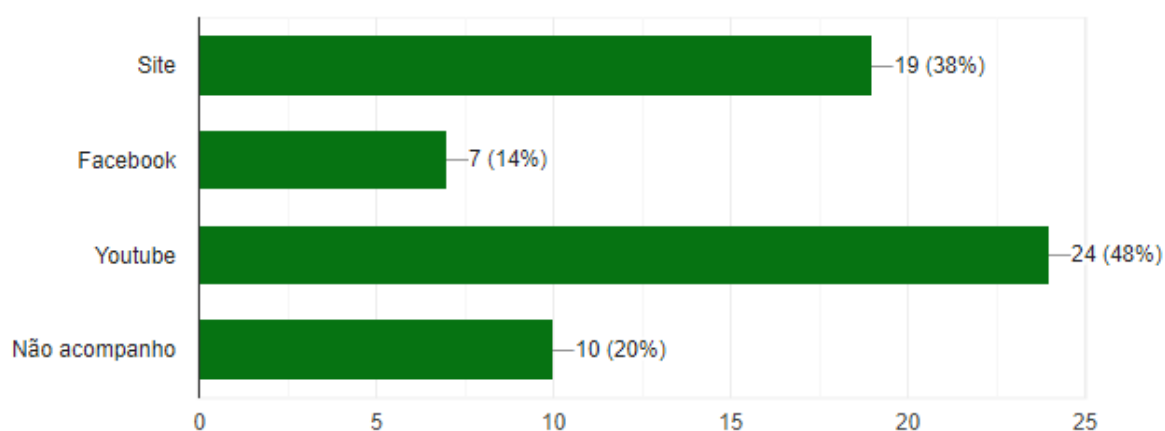
Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

POR QUAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO VOCÊ **ACOMPANHA AS INFORMAÇÕES DA CÂMARA** **MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO-ES?**





CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

QUAL SUGESTÃO VOCÊ DARIA PARA **MELHORAR O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS** **DOS SERVIÇOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE** **CONCEIÇÃO DO CASTELO-ES?**

Maior envolvimento de alguns vereadores ao trabalho prestado aos munícipes! Vejo descaso por parte de alguns!

Sugiro que se façam, com frequência, visitas às comunidades, ouvindo os anseios e desejos das mesmas, assim como visitar as secretarias da rede municipal com objetivo de estar a par dos trabalhos realizados ou não, assim como as obras já iniciadas. Por fim, que se façam visitas às escolas com mais frequência, realizando um apanhado geral dos trabalhos, assim como analisando o espaço e seus recursos para uma educação de qualidade e eficaz.

Concurso público para os servidores da Câmara Municipal.

Mais oportunidades para o cidadão conceisoence participar das oportunidades de usar a tribuna para expressar seus anseios e sugestões para o bem do nosso município

Te mais divulgação

Eu penso que as pessoas que lida com público tem que ter mais humildade.



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

QUAL SUGESTÃO VOCÊ DARIA PARA **MELHORAR O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS** **DOS SERVIÇOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE** **CONCEIÇÃO DO CASTELO-ES?**

TER MAIS TRANSPARENCIA NO SITE E SER ATUALIZADO COM RAPIDEZ

Buscar em trabalhar ao bem da população ,pois uma vez eleito tem que trabalhar em prol ao atendimento da população , sem divisão de grupo e politicagem, uma vez que trabalhamos com desejo de servi o próximo teremos um desenvolvimento melhor para o município.....

Que nossos pedidos sejam atendidos principalmente nós que moramos na roça e precisamos de estradas boas para que possamos trafegar. Outra coisa, seria um posto de saúde que atende todas as comunidades e que tragam medicamentos simples que não precise de ir até a cidade para pegar por exemplo: um dipirona. Como faziam antes . Ajudaria muito tbm vacinas nas comunidades,pois muitos não tem carro e tem que pagar táxi deixando a carteira de vacinação atrasada. . Ônibus comunitários que funcionam para atender os mais necessitados. A farmácia popular que atenda em horários flexíveis e fim de semana pois não escolhemos quando ficamos doentes e muitos vezes não temos dinheiro para comprar remédios. Que os vereadores fiscalizam obras milionários e que prestam péssimos serviços como reformar um ginásio no Monforte Frio onde não tem banheiros femininos por exemplo fica claro o descaso .

Agendamento para atendimento exclusiva ao público para atendimento das demandas



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

QUAL SUGESTÃO VOCÊ DARIA PARA **MELHORAR O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS** **DOS SERVIÇOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE** **CONCEIÇÃO DO CASTELO-ES?**

Mais fiscalização, igualdade, e valorização principalmente para os servidores públicos, defender assim nossos direitos.

Melhoria do som , para quem não pode assistir a seção presencial.

Quanto aos funcionários tudo ótimo, quanto aos vereadores sugiro que sejam tratados assuntos relevantes para nosso município, não assuntos que estes aproveitam tão somente para autopromoção e picuinha ! Que tenham respeito ao se portar em uma sessão!

Que envie convites para as comunidades , airos para participar das reuniões em datas específicas.

Criar o Instagram da Câmara e também fazer as transmissões das sessões por lá!

Criação de um canal comunicativo por ex Instagram, grupo fechado de telegram. Divulgação de uma forma geral, abrangendo mais todas as classes da sociedade, tendo mais interatividade

Rádio , jornais



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

QUAL SUGESTÃO VOCÊ DARIA PARA **MELHORAR O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS** **DOS SERVIÇOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE** **CONCEIÇÃO DO CASTELO-ES?**

A Câmara de vereadores podia a volta fica com a porta da frente sempre aberta nos horários de atendimento, esse acesso pelos fundos da intender que está limitando o público!!!!

Responder sempre as demandas da ouvidoria.

Melhor acolhimento

Que usasse as verbas pra saúde educação e agricultura



**CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES**

Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

CONCLUSÃO

Com base nos resultados obtidos através da presente pesquisa, podemos inferir que os aspectos mais relevantes, do ponto de vista do usuário, estão relacionados à necessidade de **maior envolvimento e fiscalização dos vereadores**, melhorias na **transparência e comunicação** com a população, mais oportunidades de **participação popular, valorização dos servidores** e atenção especial às **demandas da população rural** e setores essenciais como **saúde, educação e infraestrutura**.

Todos os feedbacks obtidos por meio da Pesquisa de Satisfação ao Usuário serão devidamente analisados e avaliados para que a prestação de serviços do órgão a seus usuários possa ser aprimorada.

Na oportunidade, a Câmara Municipal de Conceição do Castelo – ES agradece a todos que participaram e contribuíram com esse ato de cidadania .

ROBERTO PESSIN DESTEFFANI

Presidente da Câmara Municipal de Conceição do Castelo



CÂMARA MUNICIPAL DE
Conceição do Castelo-ES

Av. José Grillo, 152 - Centro,
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 📞

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

www.cmcc.es.gov.br 🌐

PRODUÇÃO

ROMULO DE ASSIS SILVA LÁZARO

Chefe de Gabinete