



CÂMARA MUNICIPAL DE  
CONCEIÇÃO DO CASTELO

# RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2023



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

(28) 3547-1310 

Secretaria@cmcc.es.gov.br 

[www.cmcc.es.gov.br](http://www.cmcc.es.gov.br) 



**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](http://www.cmcc.es.gov.br) 🌐

# INTRODUÇÃO

Este documento trata da divulgação do resultado de pesquisa de satisfação aplicada em 2023, referente ao Exercício de 2023, 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](http://www.cmcc.es.gov.br) 🌐

---

## **PERCENTUAIS OBTIDOS DE FORMA GERAL**

Nesta primeira pesquisa, obtivemos 19 (dezenove) respostas. Quanto ao perfil dos respondentes, 57,9% não possuem vínculo com a Administração Pública, 36,9% são servidores públicos/estagiários, e 5,3% são Agentes Políticos.

Sobre a Faixa Etária, maior percentual de idade foi entre 26 a 40 anos, representando 57,9%, seguido de 15,8% que se enquadram na faixa de 41 a 60 anos, finalizando com 26,3% que estão na faixa de 18 a 25 anos.

Sobre o grau de escolaridade, 36,8% dos respondentes possuem pós-graduação, 21,1% ensino médio, 15,8% ensino superior completo, 15,8% ensino superior incompleto, 1% ensino fundamental completo e 1% possui mestrado.



**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](http://www.cmcc.es.gov.br) 🌐

---

## **PERCENTUAIS OBTIDOS DE FORMA GERAL**

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

Quanto ao acompanhamento das Sessões Legislativas, 57,9% informou que acompanha os trabalhos do Legislativo através do Youtube/Tv Câmara, 15,8% informou que acompanha de forma presencial e 26,3% 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**

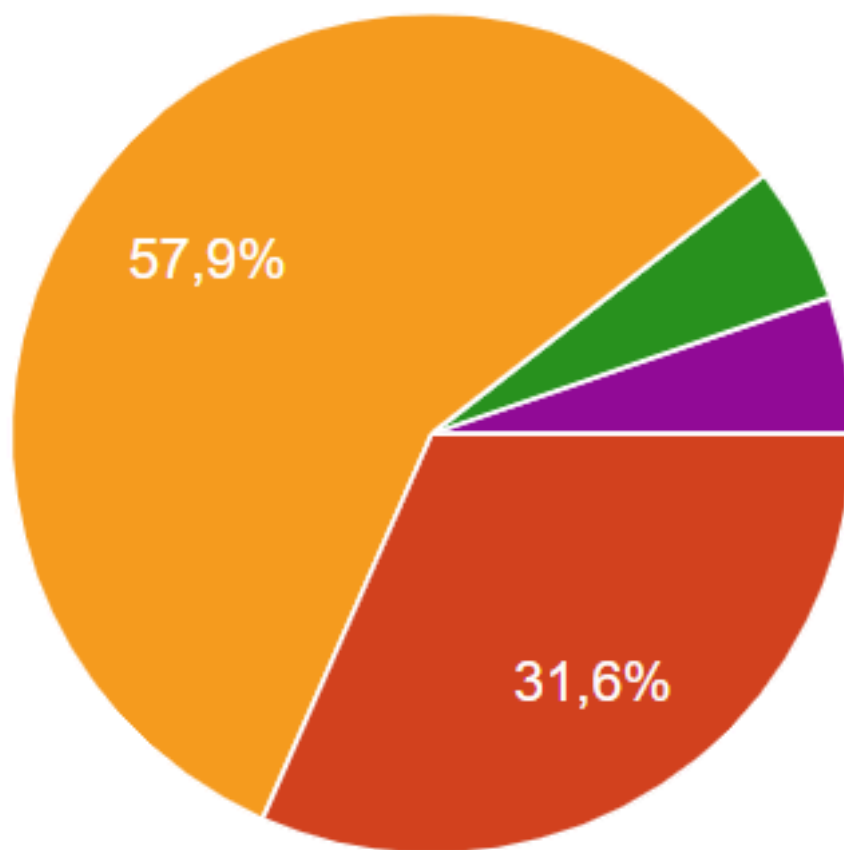
Av. José Grillo, 152 - Centro,  
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

[www.cmcc.es.gov.br](http://www.cmcc.es.gov.br) 🌐

## PERFIL DOS RESPONDENTES



- Agente Político
- Servidor Público
- Cidadão (Sem vínculo com a Administração Pública)
- Vereadora
- Estagiário(a)



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

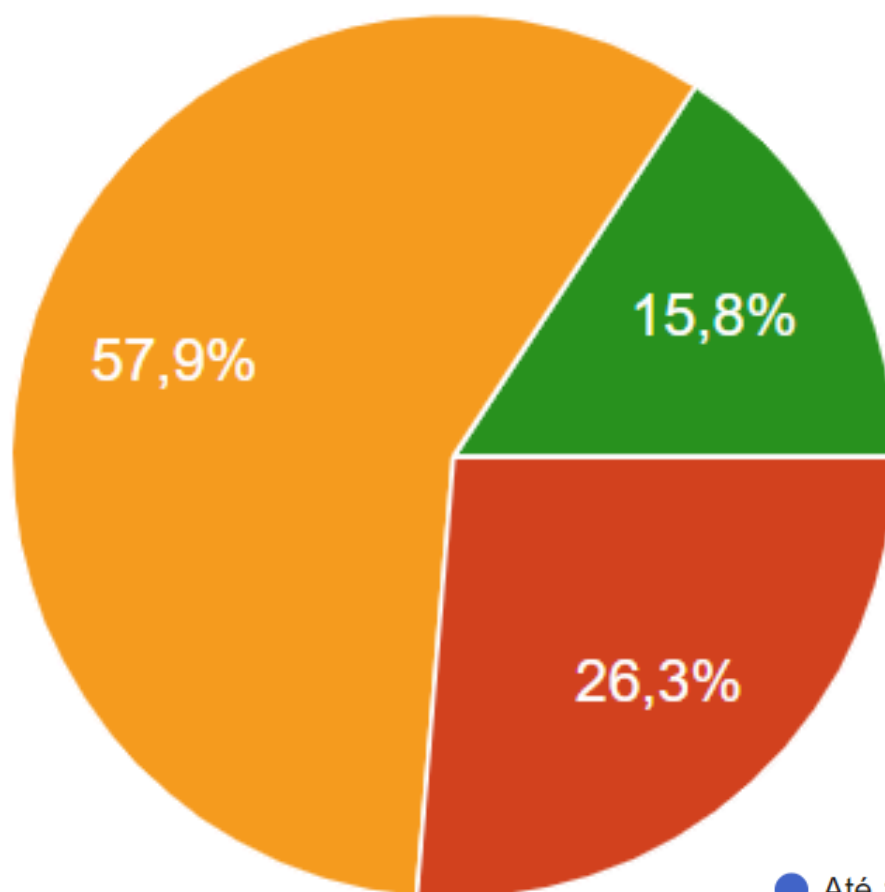
Av. José Grillo, 152 - Centro,  
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

[www.cmcc.es.gov.br](http://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**

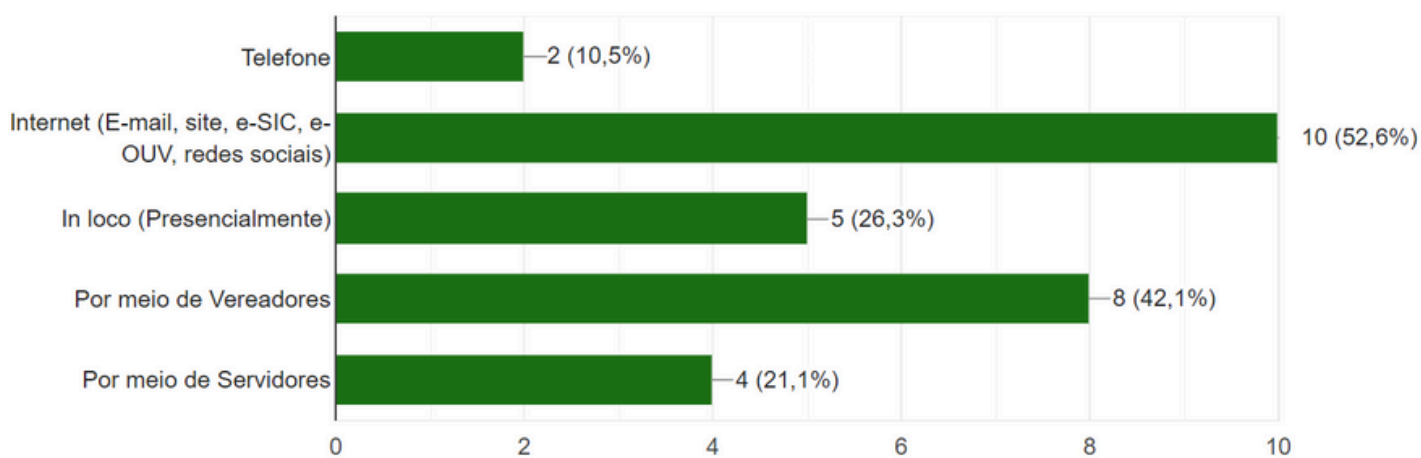
Av. José Grillo, 152 - Centro,  
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

[www.cmcc.es.gov.br](http://www.cmcc.es.gov.br) 🌐

## **PRINCIPAIS FORMAS DE CONTATO COM A CÂMARA MUNICIPAL**





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

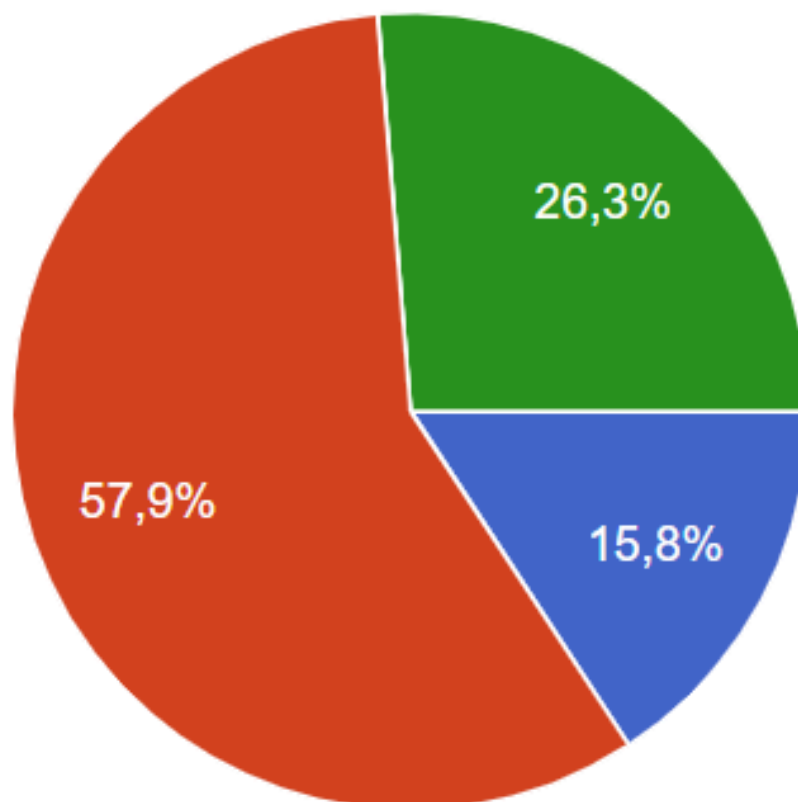
Av. José Grillo, 152 - Centro,  
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

[www.cmcc.es.gov.br](http://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





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

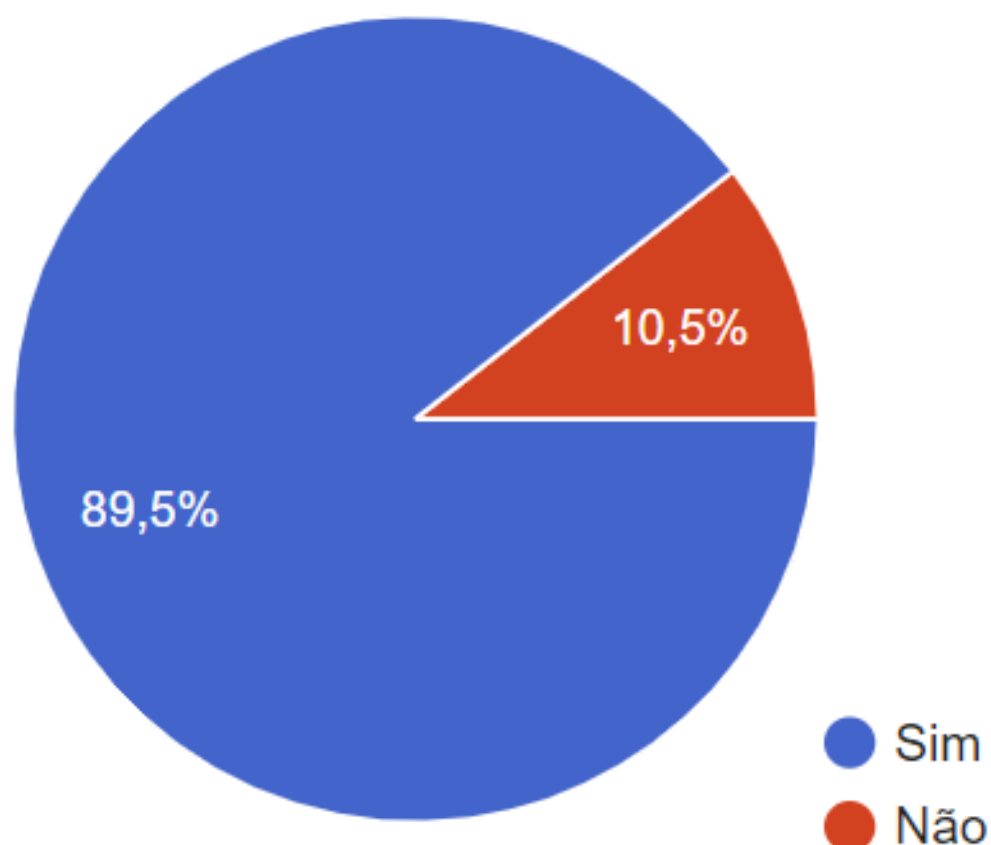
Av. José Grillo, 152 - Centro,  
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

[www.cmcc.es.gov.br](http://www.cmcc.es.gov.br) 🌐

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





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

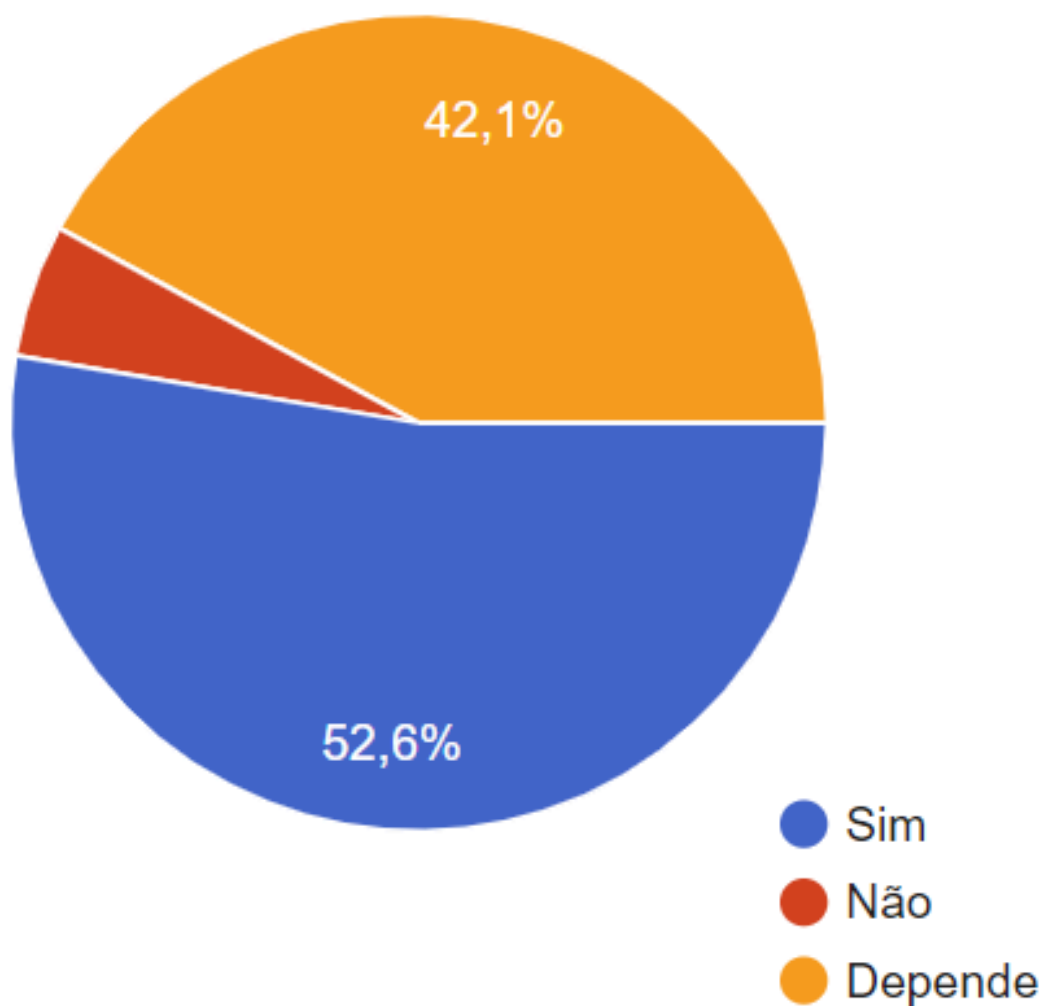
Av. José Grillo, 152 - Centro,  
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

[www.cmcc.es.gov.br](http://www.cmcc.es.gov.br) 🌐

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





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

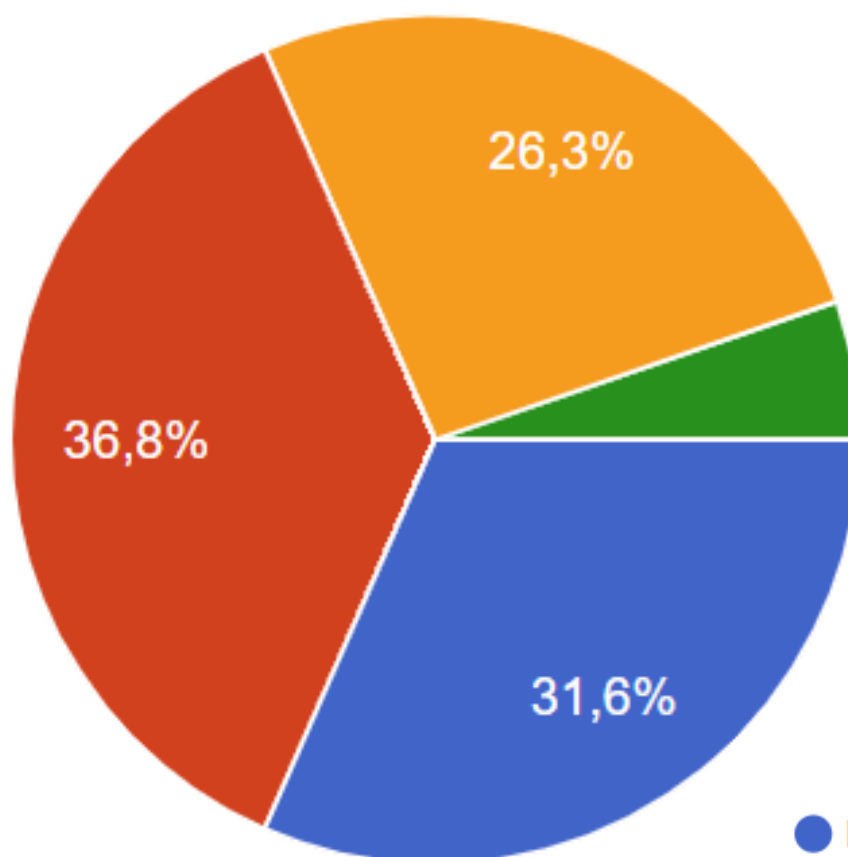
Av. José Grillo, 152 - Centro,  
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

[www.cmcc.es.gov.br](http://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**

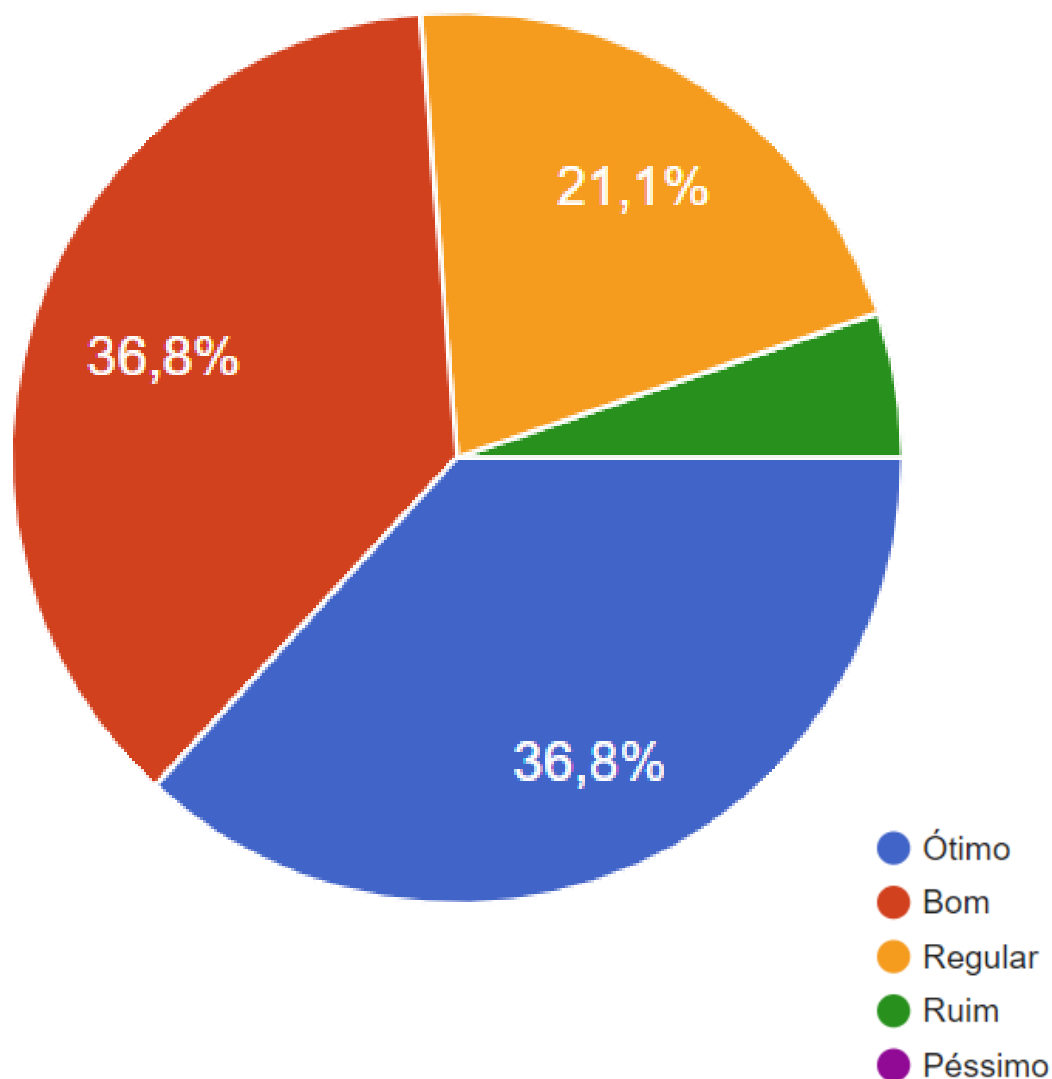
Av. José Grillo, 152 - Centro,  
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

[www.cmcc.es.gov.br](http://www.cmcc.es.gov.br) 🌐

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





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

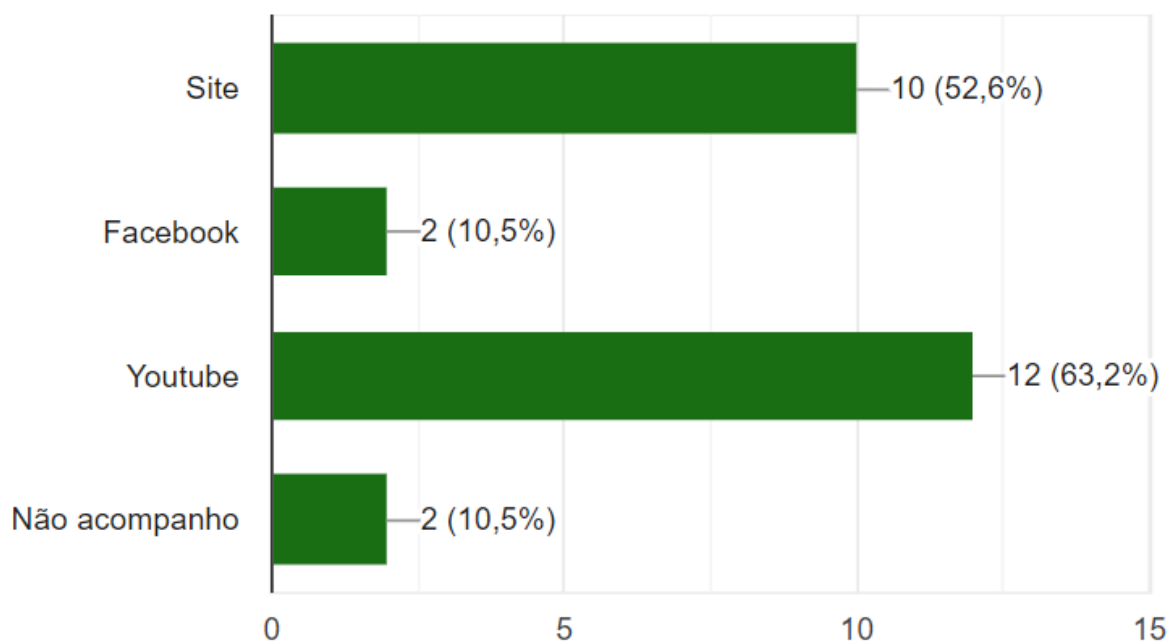
Av. José Grillo, 152 - Centro,  
Conceição do Castelo - ES, 29370-000

(28) 3547-1310 ☎

Secretaria@cmcc.es.gov.br ✉

[www.cmcc.es.gov.br](http://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](http://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 whatsapp da Câmara.

Criar o Instagram da Câmara

Disponibilizar um whatsapp

Maior esclarecimento a respeito dos termos utilizados uma vez que residimos em um Município rural, em que a maioria das pessoas muitas das vezes desconhece termos como "ouvidoria", o que inviabiliza o acesso.

Seguir esclarecendo a população dos fatos ocorrentes no município, tentar envolver ainda mais a população mostrando a verdadeira função de cada servidor ( vereador, prefeito, cargos comissionados....) e cobrar ainda mais do poder executivo sobre a prestações de contas públicas.

MOSTAR AS AÇÕES DA CÂMARA DE MANEIRA CLARA.

Providências que nunca são tomadas.



**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](http://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 principalmente à infraestrutura, ao acesso à informação e ao atendimento ao público.

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

Em tempo oportuno, a Câmara Municipal de Conceição do Castelo – ES agradece a todos que participaram desse 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](http://www.cmcc.es.gov.br) 🌐

# PRODUÇÃO

**ROMULO DE ASSIS SILVA LÁZARO**

Chefe de Gabinete

**ISABELLY CASSANDRI PINHOLATO**

Estagiária