



**Câmara  
Municipal**  
de Jaraguá do Sul

## **RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Serviços Prestados pela Câmara de Vereadores de Jaraguá do Sul

Ano de Referência: 2026

Jaraguá do Sul/SC

Maio de 2026

## SUMÁRIO

SUMÁRIO .....	1
1 INTRODUÇÃO .....	2
2 RESULTADOS .....	3
2.1 Qual serviço você utilizou? .....	3
2.2 Como você acessou o serviço? .....	3
2.3 Avaliação dos aspectos do atendimento .....	4
2.4 Percepção de transparência .....	5
2.5 Avaliação geral dos serviços .....	6
2.6 Sugestões, elogios ou críticas .....	7
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	8

## 1 INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Serviços prestados pela Câmara de Vereadores de Jaraguá do Sul, realizada por meio de formulário eletrônico disponibilizado aos cidadãos que utilizaram os serviços da instituição.

A coleta de dados foi realizada no período de maio de 2025 a maio de 2026, totalizando 29 respostas. O questionário contemplou perguntas relativas ao tipo de serviço utilizado, à forma de acesso, à avaliação dos aspectos do atendimento, à percepção de transparência e à avaliação geral dos serviços, além de um campo aberto para sugestões, elogios ou críticas.

Os dados coletados foram tabulados e analisados com base na distribuição percentual das respostas, conforme apresentado nas seções seguintes.

## 2 RESULTADOS

### 2.1 Qual serviço você utilizou?

A primeira pergunta do questionário buscou identificar qual serviço da Câmara foi utilizado pelo respondente. Os resultados revelam uma concentração expressiva na Ouvidoria, que corresponde a 48,3% das respostas (14 ocorrências). Em seguida, aparecem os Programas Institucionais (Vereador Mirim, Alunos no Legislativo, Câmara.com Você) com 13,8% (4 respostas), as Sessões Plenárias com 17,2% (5 respostas), o Portal da Transparência e o Protocolo com 10,3% cada (3 respostas cada).

A predominância da Ouvidoria sugere que este é o principal canal de interação entre os cidadãos e a Câmara, o que reforça a importância de manter investimentos contínuos na qualidade desse serviço. Os demais serviços apresentam demanda distribuída de forma relativamente equilibrada.

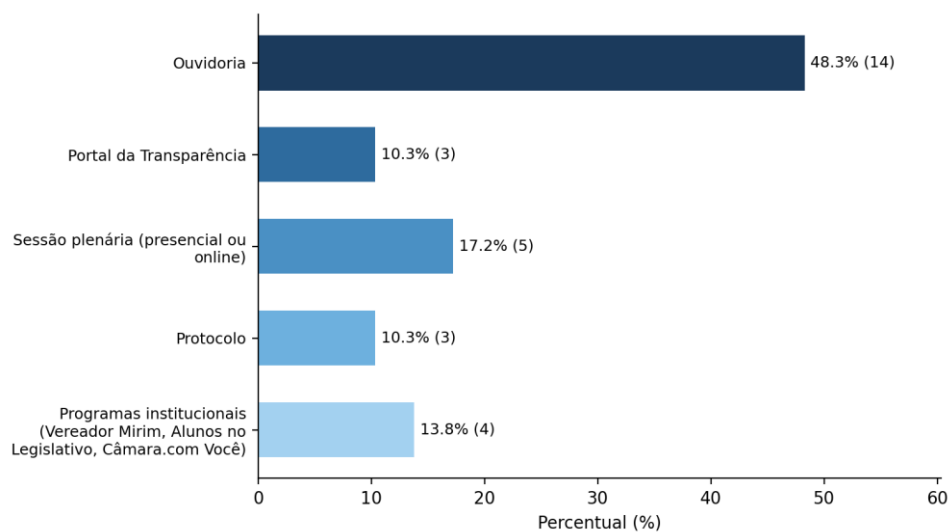


Figura 1 — Distribuição dos serviços utilizados pelos respondentes.

### 2.2 Como você acessou o serviço?

A segunda pergunta investigou o canal de acesso utilizado pelos respondentes. O atendimento presencial lidera com 34,5% (10 respostas), seguido pelo Site Oficial com 31,0% (9 respostas). O Telefone responde por 13,8% (4 respostas), o E-mail por 10,3% (3 respostas), as Redes Sociais por 6,9% (2 respostas) e o Aplicativo por 3,4% (1 resposta).

O destaque para o atendimento presencial indica que, apesar da disponibilidade de canais digitais, parcela significativa dos cidadãos ainda prefere o contato direto. O Site Oficial aparece como segundo canal mais utilizado, evidenciando a relevância da presença digital.

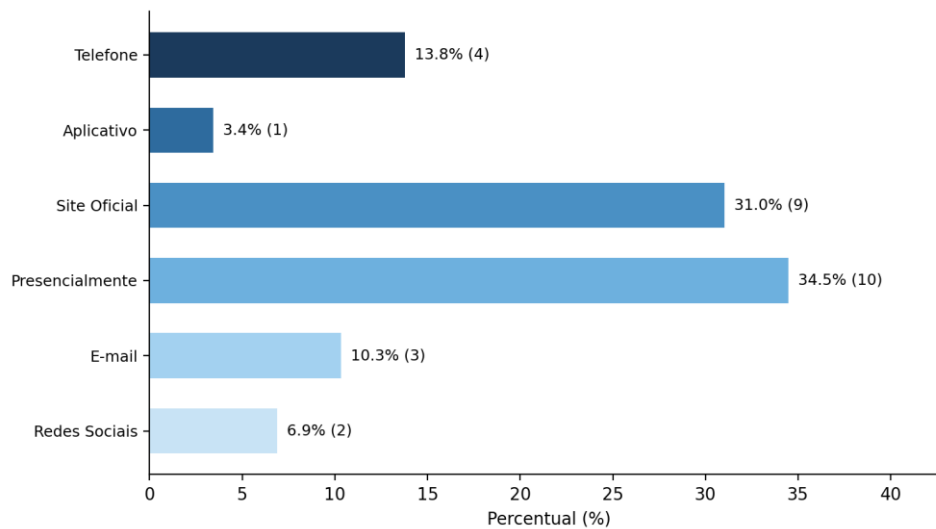


Figura 2 — Distribuição dos canais de acesso aos serviços.

### 2.3 Avaliação dos aspectos do atendimento

A terceira pergunta solicitou que os respondentes indicassem qual aspecto do atendimento melhor representava sua experiência. A Clareza das Informações Recebidas foi o aspecto mais citado, com 51,7% das respostas (15 ocorrências), seguida pela Cordialidade no Atendimento com 41,4% (12 respostas). Tempo de Resposta ou Atendimento e Solução do Problema ou Solicitação obtiveram 3,4% cada (1 resposta cada).

A concentração nas duas primeiras categorias indica que os respondentes reconhecem positivamente a clareza e a cordialidade nos atendimentos realizados. Contudo, a baixa menção ao tempo de resposta e à solução efetiva pode sinalizar que esses aspectos merecem atenção específica em futuras avaliações, uma vez que a ausência de menção não equivale necessariamente a satisfação.

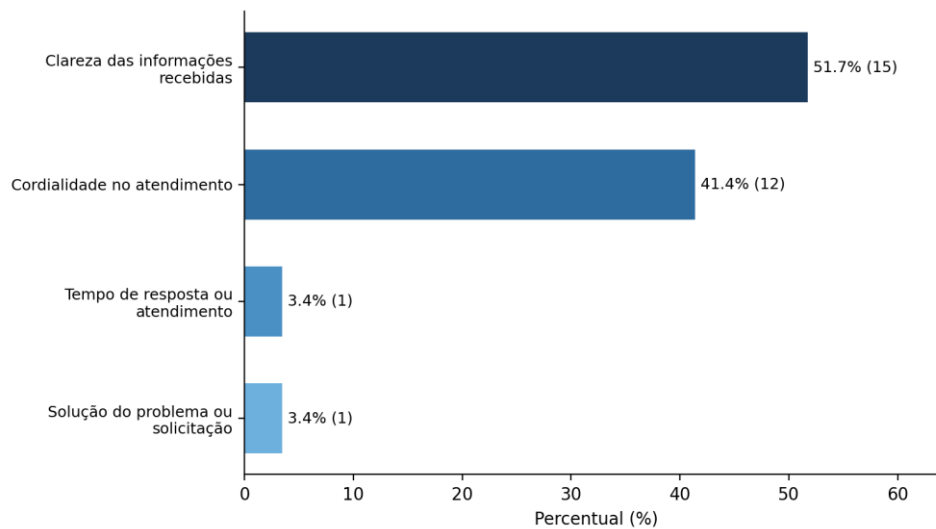


Figura 3 — Distribuição da avaliação dos aspectos do atendimento.

## 2.4 Percepção de transparência

A quarta pergunta questionou se o respondente considera que a Câmara atua com transparência nas informações. A ampla maioria, correspondente a 82,8% (24 respostas), respondeu afirmativamente. As opções "Não sei informar" e "Parcialmente" obtiveram 10,3% (3 respostas) e 6,9% (2 respostas), respectivamente. Nenhum respondente selecionou a opção "Não".

O resultado é expressivamente positivo para a imagem institucional, indicando que a Câmara é percebida como transparente pela grande maioria dos cidadãos que utilizaram seus serviços. Ainda assim, os 17,2% que responderam "Parcialmente" ou "Não sei informar" representam uma parcela que pode ser alcançada por meio de estratégias adicionais de comunicação e divulgação das informações institucionais.

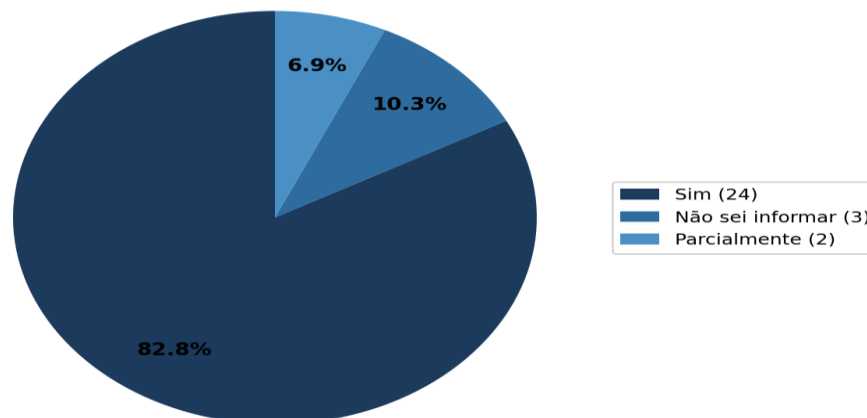
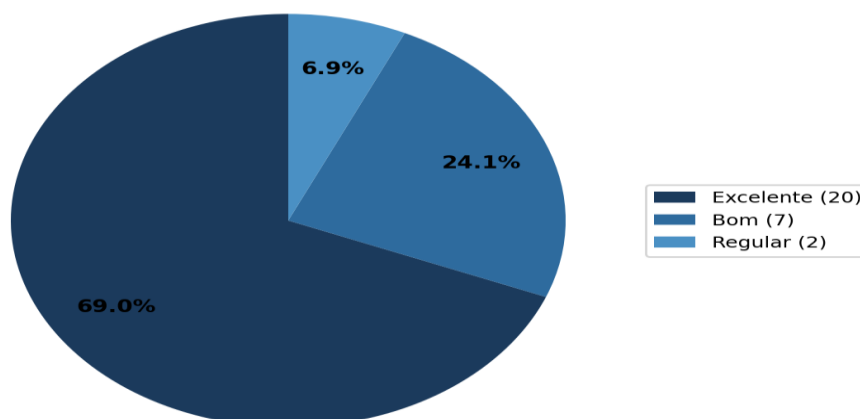


Figura 4 — Percepção de transparência nas informações da Câmara.

## 2.5 Avaliação geral dos serviços

A quinta pergunta solicitou uma avaliação geral dos serviços prestados pela Câmara. A classificação "Excelente" foi a mais frequente, com 69,0% das respostas (20 ocorrências), seguida por "Bom" com 24,1% (7 respostas) e "Regular" com 6,9% (2 respostas). As opções "Ruim" e "Péssimo" não foram selecionadas por nenhum respondente.

Os dados demonstram um elevado nível de satisfação geral, com 93,1% dos respondentes classificando os serviços como "Excelente" ou "Bom". Trata-se de um indicador bastante favorável, embora a amostra reduzida (29 respostas) limite a generalização dos resultados para o universo de cidadãos atendidos.



*Figura 5 — Avaliação geral dos serviços prestados.*

## 2.6 Sugestões, elogios ou críticas

O campo aberto destinado ao registro de sugestões, elogios ou críticas recebeu apenas 1 contribuição entre os 29 respondentes. A baixa adesão a este campo é comum em pesquisas de satisfação e pode indicar tanto a ausência de insatisfações relevantes quanto a necessidade de estímulos adicionais para que os cidadãos registrem suas percepções de forma qualitativa.

Recomenda-se que, em futuras edições da pesquisa, sejam adotadas estratégias para incentivar o preenchimento deste campo, como a inclusão de perguntas abertas mais direcionadas ou a oferta de feedback sobre as contribuições recebidas.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Pesquisa de Satisfação dos Serviços da Câmara de Vereadores de Jaraguá do Sul revelou, de modo geral, um cenário positivo quanto à percepção dos cidadãos sobre os serviços prestados pela instituição. A avaliação geral concentrou-se nas faixas "Excelente" e "Bom" (93,1%), a percepção de transparência é amplamente favorável (82,8% responderam "Sim") e os aspectos de clareza e cordialidade no atendimento foram os mais reconhecidos.

A Ouvidoria destacou-se como o serviço mais utilizado, e o atendimento presencial permanece como o principal canal de acesso, seguido de perto pelo Site Oficial. Esses dados sugerem a importância de manter a qualidade do atendimento presencial ao mesmo tempo em que se investe na ampliação e na divulgação dos canais digitais.

Cabe ressaltar que a amostra de 29 respostas, embora ofereça indicadores relevantes, possui limitações quanto à representatividade estatística. Recomenda-se a ampliação do alcance da pesquisa em futuras edições, bem como a diversificação dos mecanismos de coleta, a fim de obter um panorama mais abrangente da satisfação dos cidadãos.