



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

Pesquisa de Satisfação 2024 – Câmara Municipal de Apucarana.

Última atualização em: 31/12/2024

A pesquisa foi realizada pelo Setor de TI.

Divulgada pela Imprensa da Casa, site oficial e redes sociais.

Reproduzida por alguns órgãos de imprensa local.

Incluída dentro do Portal da Transparência.

Acompanhamento pelo Controle Interno e Setor Administrativo.

A pesquisa foi realizada com base no índice de transparência pública, promovida pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), em questionário recebido do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

Os dados opcionais foram devidamente tratados, nos moldes da Lei Geral de Proteção de Dados, pelo Encarregado de Dados

As sugestões foram encaminhadas para as autoridades administrativas competentes.

Em anexo os resultados dos itens obrigatórios:

DO RELATÓRIO FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2024.

1 - Pelo resultado obtido dos meios de contato, observa-se que o contato direto seja com um servidor ou com os vereadores, ainda é o meio de contato mais utilizado pelo cidadão. Isso demonstra uma pessoalidade no atendimento e reflete a confiança do cidadão quando busca diretamente o contato, o que vai de encontro das políticas institucionais que buscam esse contato humanizado e de atenção individualizado.

Também se observa que, uma parcela relevante da sociedade já começou a utilizar também os meios de contato e busca realizados diretamente nos canais de digitais de transparência e informações, representando trinta por cento dos acessos.



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

No entanto, foram realizados alguns comentários relevantes que podem reforçar tal conclusão, considerando apontamentos como que respostas sistêmicas padronizadas nem sempre atendem a necessidade do cidadão.

Outra sugestão realizada é a de promoção e atividades de capacitação referente a temas como:

- a) Funções do Legislativo.
- b) Direitos e Deveres, da população e da administração pública.
- c) Utilização de recursos busca nos canais de comunicação dos órgãos públicos.
- d) Capacitação específica para Estudantes e Profissionais, das áreas como Contabilidade, Direito e Ciências Econômicas.

Também foi questionado sobre o aprimoramento da utilização das redes sociais institucionais.

E a possibilidade de uma compilação das legislações municipais e eventual agrupamento das legislações.

2 – Quanto a participação nas sessões da Câmara Municipal de Apucarana a pesquisa revelou que trinta e dois por cento dos participantes não acompanha as sessões.

O Acompanhamento presencial representa dezesseis por cento, sendo que cinquenta e dois por cento fazem o acompanhamento das sessões por meio da rádio e da internet.

3 – Quanto a obtenção das informações oitenta e oito por cento das participantes informam saber como conseguir as informações que desejam.

4 – Quanto ao tipo de atendimento que os participantes buscam dois temas se destacam; Informações e Atendimento Parlamentar.

5 – Quanto a satisfação dos atendimentos realizados pelo Legislativo Municipal, somente um participante classificou o serviço prestado como ruim.



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

CONCLUSÃO DA PESQUISA:

Em que pese o atendimento automático e por meios exclusivamente digitais tenha expressiva importância, este deve ser aprimorado e não substitui o atendimento realizado com interlocutor humano.

O legislativo municipal já promoveu por meio de parceria com instituição de ensino superior, evento de capacitação com tema voltado a transparência e busca de informações em nossos sistemas de consulta, no entanto, novas ações futuras são necessárias.

Pelo resultado da pesquisa a Câmara Municipal de Apucarana deve continuar a realizar a promoção de meios de participação e acompanhamento das sessões da Câmara no formato a distância, para facilitar a participação popular.

Os participantes de modo geral conseguem as informações e o atendimento desejado, ainda que não seja pelos canais de auto atendimento.

Por fim, a avaliação dos atendimentos prestados é positiva, em sua maioria “ótima”, representando quase 80% das avaliações e tendo apenas uma avaliação como “ruim” e em pontos isolados.



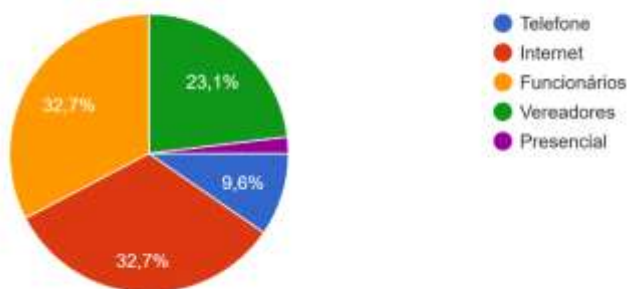
CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

ANEXO I

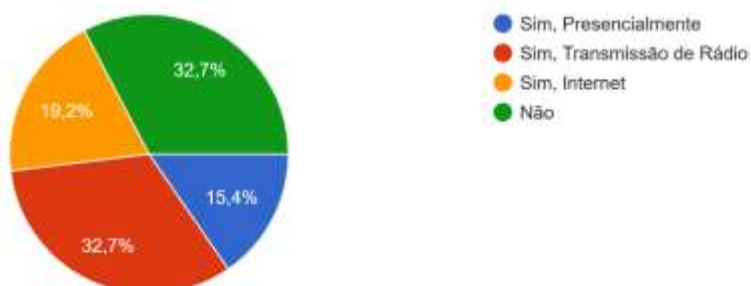
Quais as principais formas de contato com a Câmara Municipal de Apucarana-PR?

52 respostas



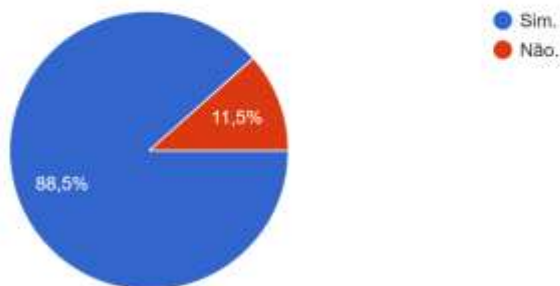
Costuma participar das Sessões da Câmara Municipal de Apucarana?

52 respostas



Quando você precisa de algum tipo de informação sobre a Câmara Municipal Apucarana, sabe aonde buscar?

52 respostas



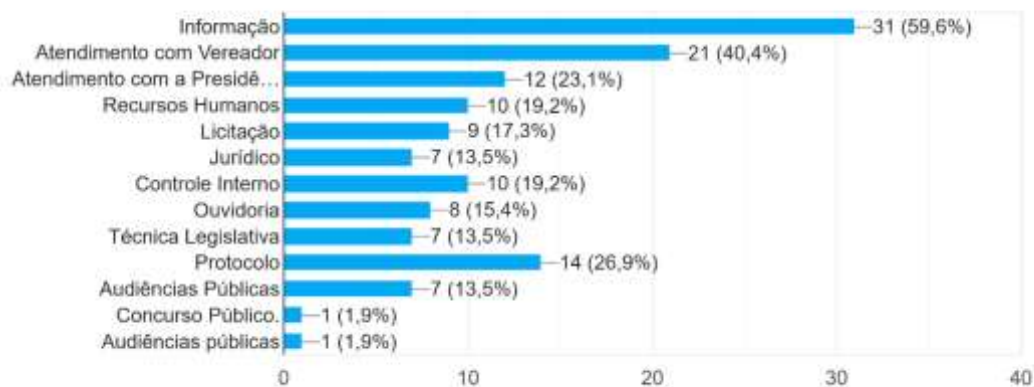


CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

Quais são os serviços utilizados?

52 respostas



De maneira geral, como classifica nossos serviços?

