

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FIDÉLIS

Secretaria de Comunicação · Setor de Atendimento Digital

RELATÓRIO TRIMESTRAL · Nº 01

Pesquisa de Satisfação do Portal Municipal

1º Trimestre de 2026

Janeiro · Fevereiro · Março

RESPONDENTES

187

NOTA MÉDIA GERAL

3,47 / 5,00

ITEM ATRICON ATENDIDO

15.6

Documento público · Disponível em saofidelis.rj.gov.br/pesquisa-de-satisfacao

Apresentação

A Prefeitura Municipal de São Fidélis apresenta o primeiro relatório trimestral da Pesquisa de Satisfação do Portal Municipal, referente ao período de janeiro a março de 2026. O documento consolida as respostas espontâneas de cidadãos, servidores e demais usuários do site oficial saofidelis.rj.gov.br, com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento digital prestado pelo município.

A publicação trimestral deste relatório atende ao item 15.6 do Marco de Medição da Transparência Pública da Atricon (Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil) e à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Metodologia

- **Instrumento de coleta**

Formulário eletrônico hospedado na plataforma Google Forms, disponível no portal municipal de forma permanente e em todos os pontos de navegação principais.

- **Período de coleta**

01 de janeiro a 31 de março de 2026 (90 dias corridos).

- **Público respondente**

Cidadãos, servidores municipais e visitantes do portal. Participação espontânea e anônima, sem coleta de dados pessoais identificáveis.

- **Total de respondentes**

187 respostas válidas, com média de 2,1 respostas por dia útil.

- **Tratamento dos dados**

Tabulação automática em planilha vinculada ao Google Forms. Análise quantitativa (escalas e médias) e qualitativa (campos abertos).

Resumo Executivo

187

Respondentes no período

3,47

Nota geral (de 1 a 5)

59%

Encontraram o que buscavam (total ou parcial)

-22

Índice NPS (margem para melhoria)

Principais constatações

POSITIVO

A aparência visual do site recebeu a melhor avaliação (3,9/5), indicando boa percepção da identidade institucional.

POSITIVO

Mais da metade dos respondentes (59%) conseguiram localizar a informação procurada, total ou parcialmente.

ATENÇÃO

A facilidade para encontrar informações teve a pior nota (3,2/5). É o ponto que mais demanda intervenção no próximo trimestre.

ATENÇÃO

29 respondentes (15,5%) não encontraram o que procuravam. Os temas mais citados foram IPTU e agendamento de saúde.

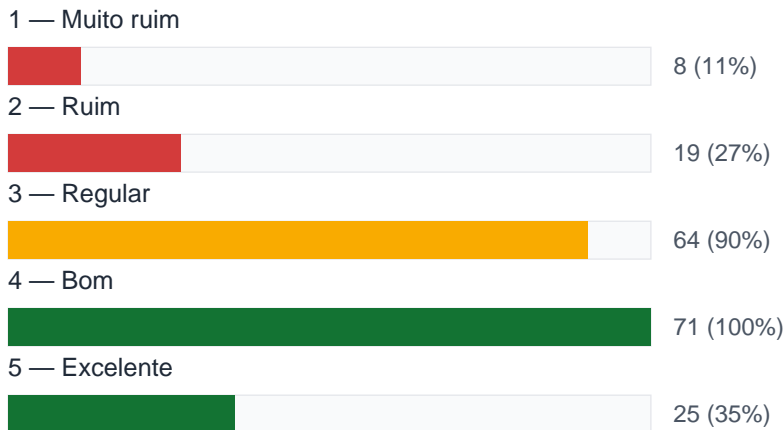
CRÍTICO

42% dos respondentes seriam classificados como 'detratores' (NPS), sinalizando insatisfação que precisa ser endereçada.

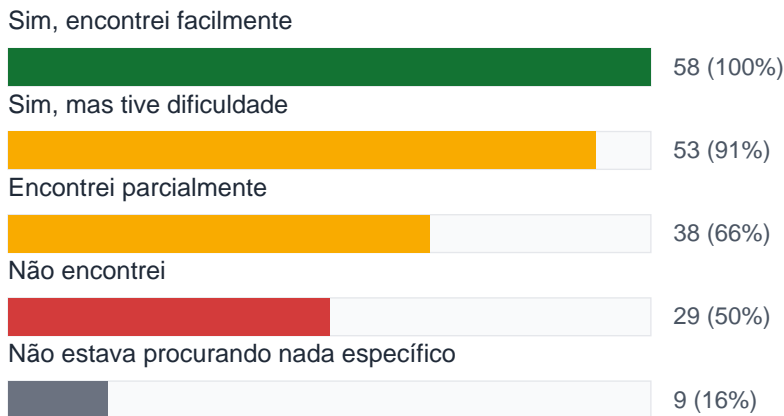
Avaliação Geral do Portal

1. De forma geral, como você avalia o site da Prefeitura?

Escala de 1 a 5 · Média: 3,47



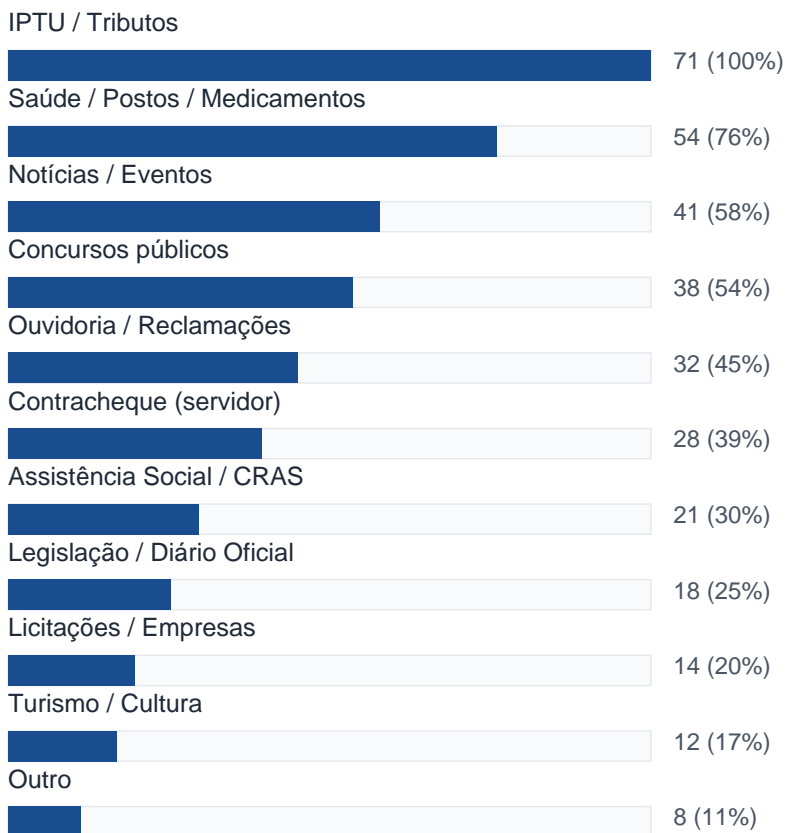
2. Você encontrou a informação ou serviço que procurava?



O que os cidadãos buscam

3. Serviços ou informações mais procurados

Múltipla escolha (cada respondente pôde marcar mais de uma opção)

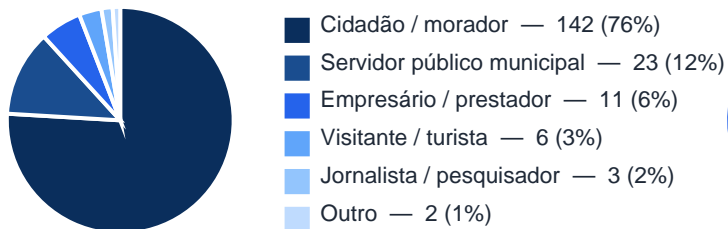


Notas médias por critério (escala 1 a 5)

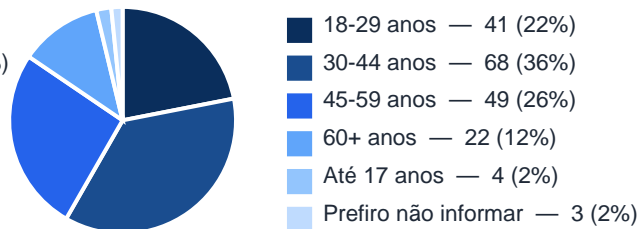


Perfil dos Respondentes

Tipo de respondente

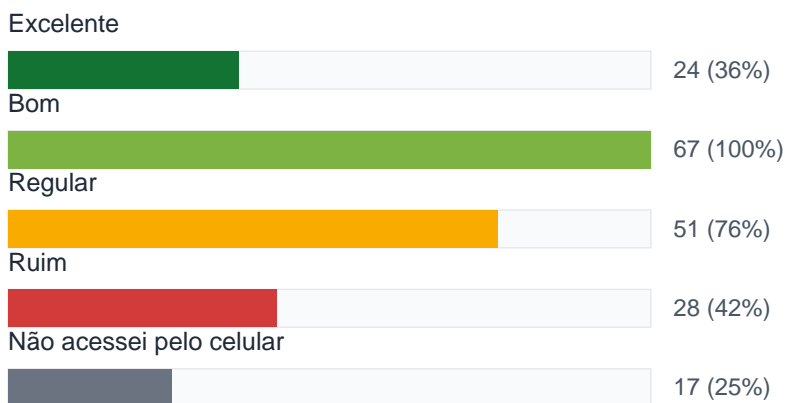


Faixa etária



8. Funcionamento no celular

Avaliação dos respondentes que acessaram pelo smartphone



Análise Qualitativa

Foram coletadas 84 respostas qualitativas nos campos abertos. Abaixo, a categorização das principais sugestões e críticas, agrupadas por tema.

Melhorar a busca no site	23 menções
Cidadãos relataram dificuldade para localizar serviços específicos. Sugerem campo de busca mais visível e com filtros por categoria.	
Criar área de Perguntas Frequentes	19 menções
Pedido recorrente: ter uma seção que responda às dúvidas mais comuns sobre IPTU, saúde, agendamentos e ouvidoria sem precisar abrir manifestação.	
Simplificar linguagem	14 menções
Críticas à linguagem técnica em legislação e comunicados. Sugerem versões explicativas em linguagem cidadã.	
Melhorar a versão mobile	11 menções
Relatos de menus que não funcionam bem no celular e textos pequenos demais.	
Mais transparência em licitações	9 menções
Solicitação por mais clareza nos editais e prazos de processos licitatórios.	
Atualizar conteúdo de turismo	8 menções
Sugestões para incluir novos roteiros turísticos e informações de eventos.	

Ações Tomadas

Medidas concretas implementadas no portal a partir dos resultados desta pesquisa.

- ABRIL DE 2026**
Criação da página de Perguntas Frequentes
Em resposta às 19 menções sobre a falta de uma seção de dúvidas comuns, foi criada a página /perguntas-frequentes/ com mais de 30 perguntas respondidas e busca interna por palavra-chave.
- ABRIL DE 2026**
Publicação do Mapa do Site
Para facilitar a localização de serviços, foi publicado o Mapa do Site organizando todos os links e canais em 8 categorias temáticas.
- MAIO DE 2026**
Início da revisão de linguagem cidadã
Iniciada a revisão dos textos institucionais com objetivo de torná-los mais acessíveis. Primeiros conteúdos revisados: IPTU, agendamento de saúde e ouvidoria.

Planejamento para o próximo trimestre

- › Melhoria do campo de busca interno do portal (atendendo às 23 menções)
- › Continuidade da revisão de linguagem cidadã em novos conteúdos
- › Otimização da experiência mobile, especialmente na navegação do menu
- › Divulgação ampla da pesquisa nas redes sociais para ampliar a amostra
- › Publicação do 2º Relatório Trimestral ao final de junho/2026

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FIDÉLIS

Secretaria de Comunicação · Setor de Atendimento Digital

Praça São Fidélis, 151 · Centro · São Fidélis/RJ · (22) 2758-1082