

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS
USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS – 2023**

**MUNICÍPIO DE
ÁGUAS DE
CHAPECÓ/SC**



Pesquisa de
Satisfação

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1 - Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública.

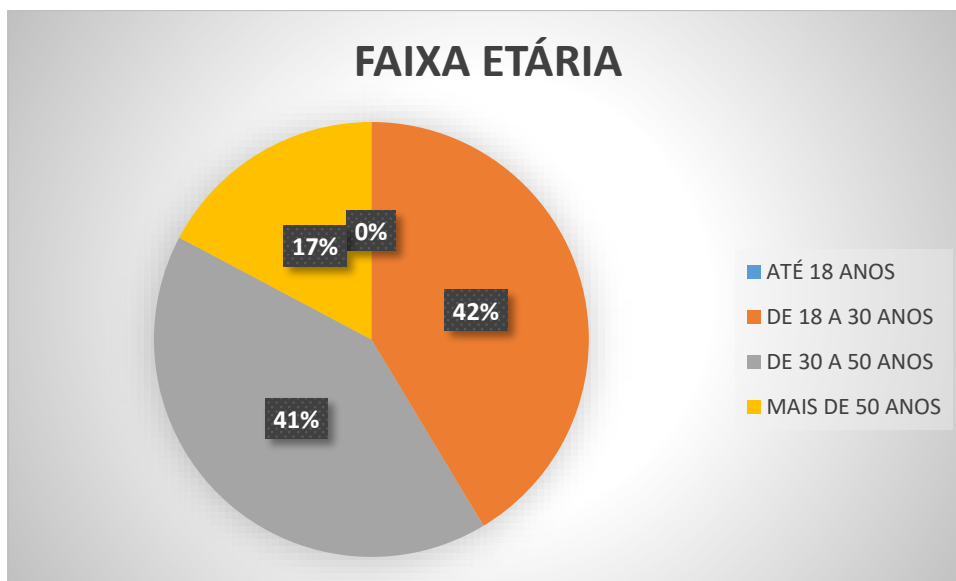
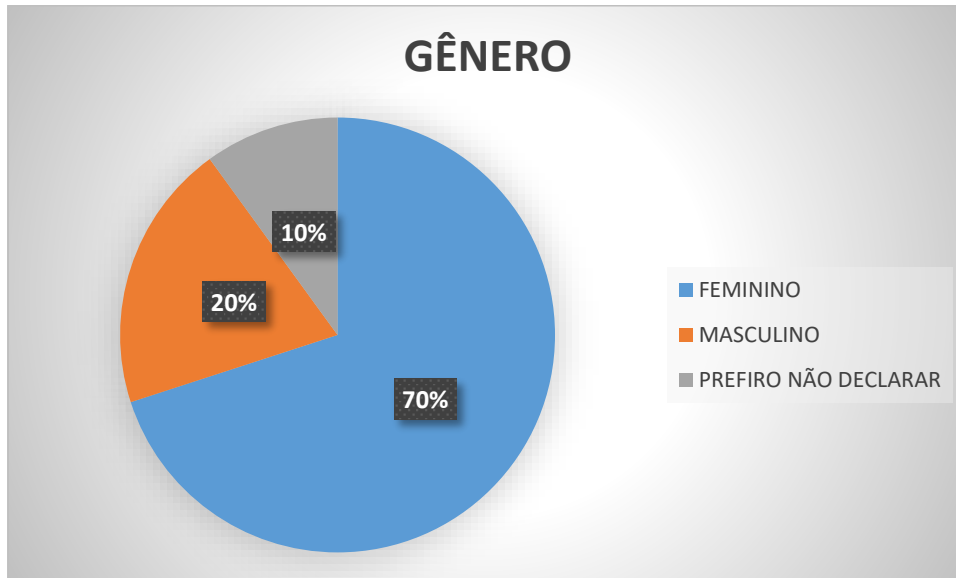
1.2 - Decreto Municipal nº 053/2019 que Institui no Município o Sistema de Ouvidoria.

INFORMAÇÕES GERAIS

- 1.1 PERÍODO DE COLETA DE DADOS: 11/12/2023 ATÉ 29/12/2023;
- 1.2 TOTAL DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS: 30
- 1.3 METODOLOGIA UTILIZADA: De acordo com o Decreto Municipal nº 053/2019;
- 1.4 MEIOS DE DISPONIBILIZAÇÃO: Formulários físicos nas Unidades Administrativas do Município;
- 1.5 A análise das respostas recebidas foi realizada pela Ouvidoria Municipal e Setor de Controle Interno;
- 1.6 As respostas foram classificadas de acordo com o serviço utilizado pelo usuário;
- 1.7 Formulários com indicação de até dois serviços foram contabilizados;
- 1.8 Formulários com a indicação de utilização de “todos” os serviços em todas as unidades administrativas foram contabilizados;
- 1.9 Os serviços foram classificados de acordo com a incidência nas respostas;
- 1.10 As opiniões dos usuários descritas nos formulários foram classificadas como: sugestão, reclamação, elogio e não opinaram;
- 1.11 Pontos fracos:
 - Curto período de tempo da aplicação de pesquisa;
 - População de pesquisa consideravelmente pequena.

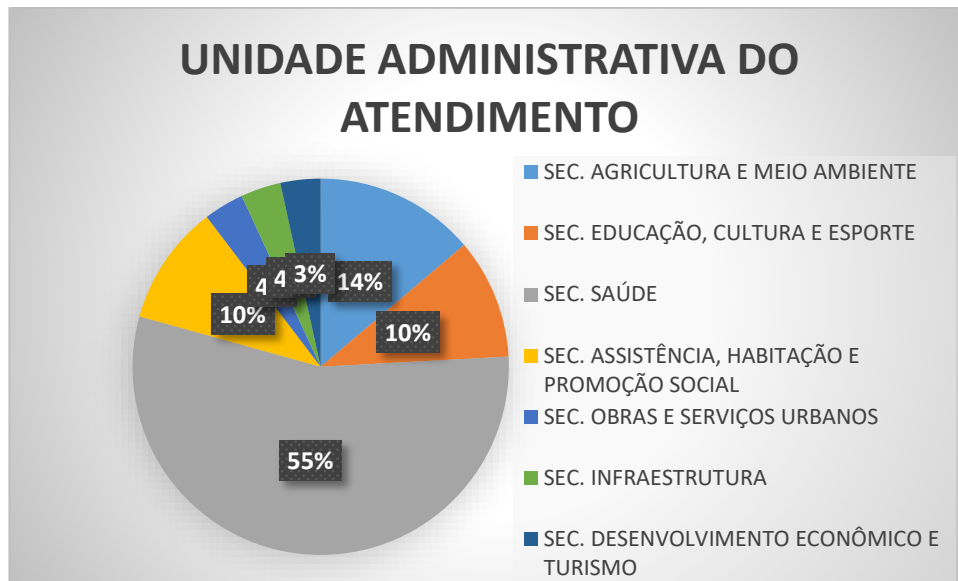
RESULTADOS

Para definir o perfil da população respondente da pesquisa, foi questionado o gênero e a faixa etária, como mostra os gráficos a seguir:



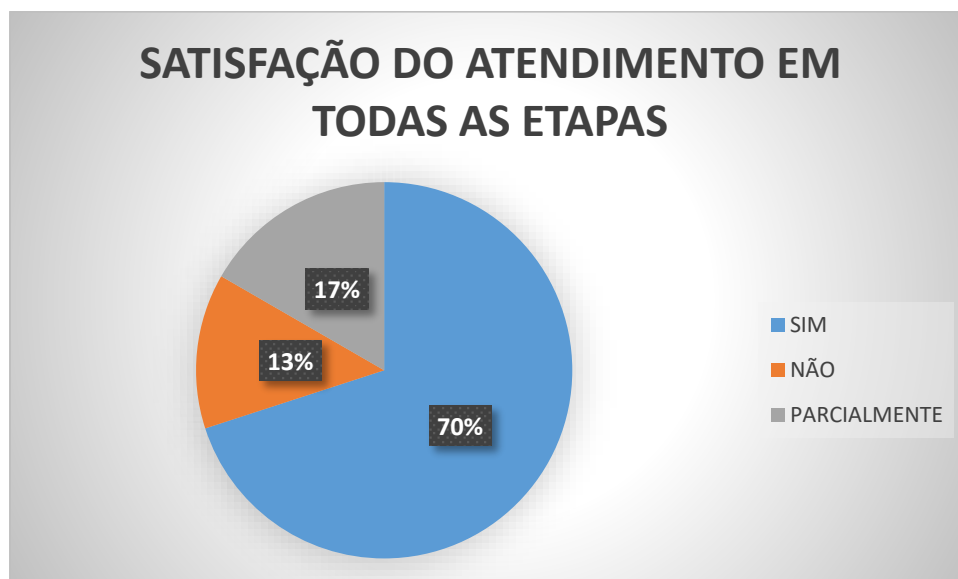
Como mostra os gráficos, a maioria da população da pesquisa se definiu do gênero feminino (70%) e na faixa etária de 18 à 30 anos (42%) e de 30 à 50 anos (41%).

O gráfico a seguir mostra a proporcionalidade nas quais receberam respostas da pesquisa nas Unidades Administrativas Municipais:

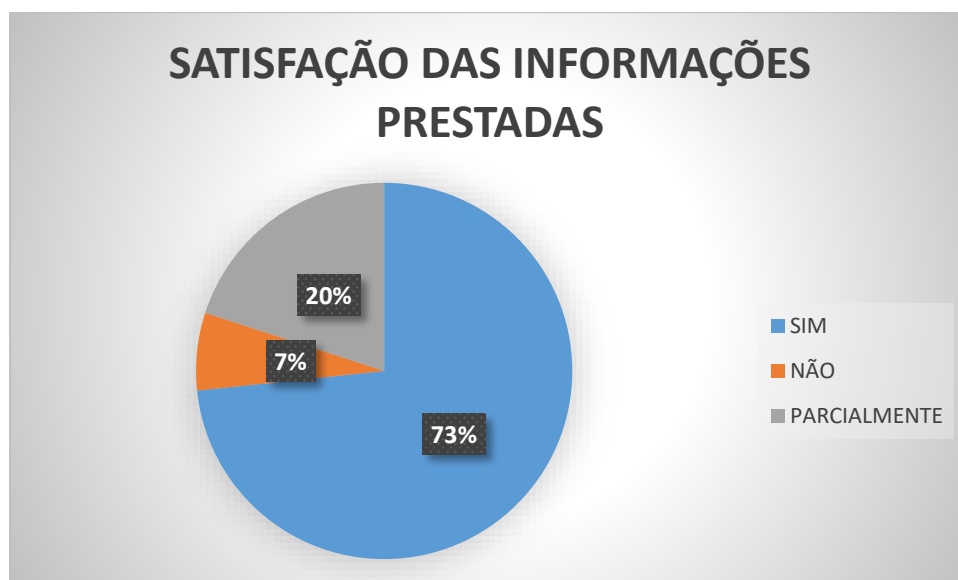


No total de 30 respostas, 55% foram obtidas na Secretaria Municipal de Saúde e na unidade de pronto atendimento, 14% das respostas originaram-se na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente. A Secretaria de Educação Cultura e Esporte e a Secretaria de Assistência, Habitação e Promoção Social representaram 10% cada, dos entrevistados. A Secretaria de Obras e Serviços Urbanos e a Secretaria de Infraestrutura originaram 4% cada, das entrevistas, enquanto a Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo trouxe apenas 3% das respostas. A Secretaria de Administração Planejamento e Finanças não obteve nenhuma entrevista.

No gráfico a baixo, é apresentado o nível de satisfação do ciclo completo dos serviços prestados, de toda as etapas do processo.

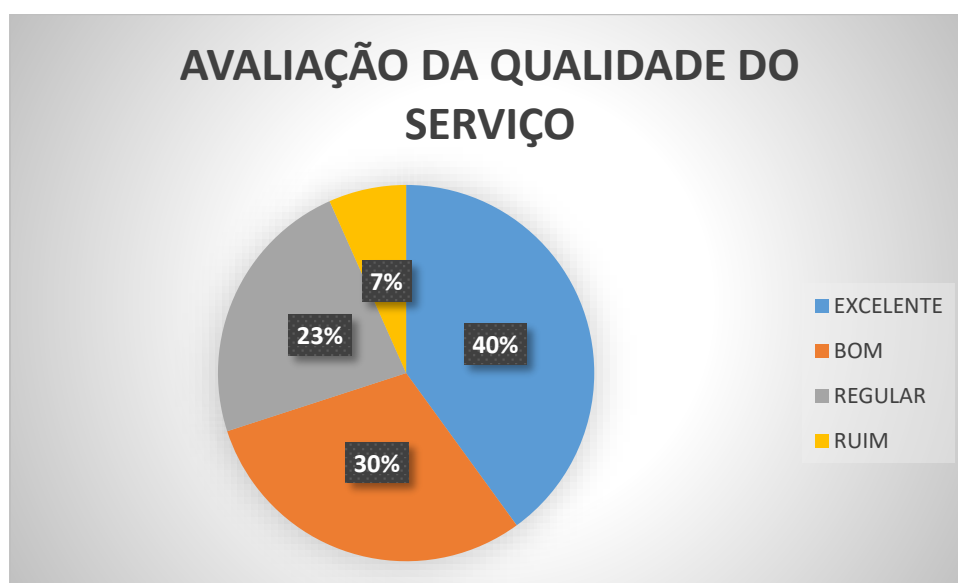


70% dos entrevistados garante que foram atendidos em todas as etapas dos processos de prestação de serviços. O próximo gráfico apresenta o grau de satisfação das informações e comunicações prestadas pelas unidades de serviços.

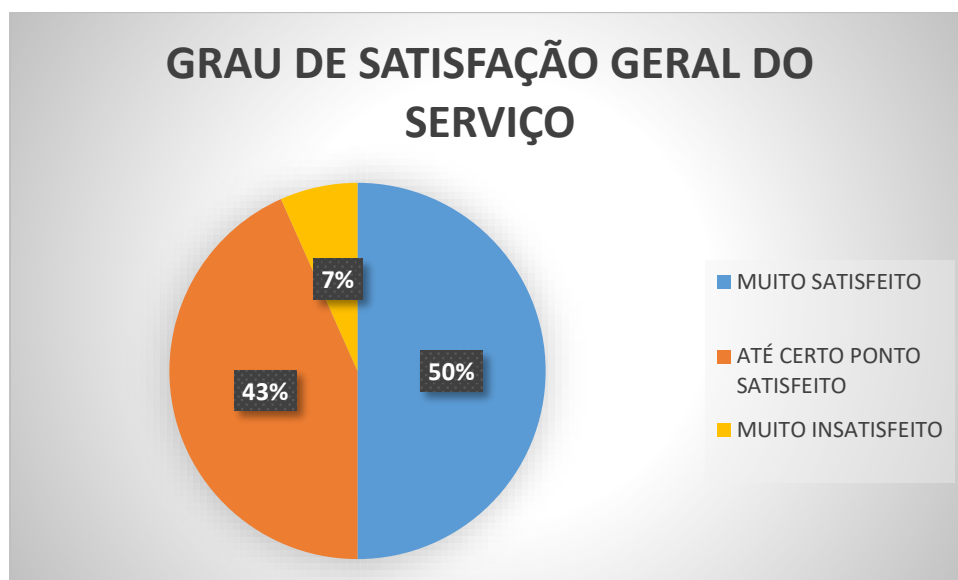


Conforme gráfico, 73% da população entrevistada considera como atendida a demanda de informações fornecidas, 20% considera que comunicação foi parcialmente atendida. Já 7% declara-se como não atendimento da demanda solicitada.

No próximo gráfico é apresentado o grau de satisfação com a qualidade do serviço prestado.



O gráfico esclarece que, a parcela de entrevistados que avalia como “excelente” e “bom” a qualidade dos serviços, somam 70%. 23% avalia a qualidade do serviço como “regular” e 7% como “ruim”. O próximo gráfico traz o conhecimento do nível satisfatório geral dos serviços prestados pelo município.



50% da população entrevistada, considera o objetivo do serviço completamente prestado, demanda totalmente atendida. 43% considera que o serviço prestado apresentou alguma deficiência no processo, apesar de ter cumprido a demanda em geral. 7% dos serviços prestados foram avaliados como sem cumprir a demanda solicitada em nenhum aspecto.

No total das entrevistas, encontrou-se 10 sugestões, que variam entre melhora na forma de atendimento, desburocratização de solicitação de demanda, melhoria para adequar as instalações das unidades e contratação de profissionais específicos, 6 reclamações, apontando mal atendimento de setores e servidores específicos, 4 elogios, prezando o atendimento de determinado setores e colaboradores. 10 entrevistas não apresentaram nenhuma declaração adicional.

Águas de Chapecó, 09 de Janeiro de 2024.

Yago Hoss

Ouvidor e Controlador Interno da Prefeitura Municipal de Águas de Chapecó