

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS
USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS – 2024**

**MUNICÍPIO DE
ÁGUAS DE
CHAPECÓ/SC**



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.

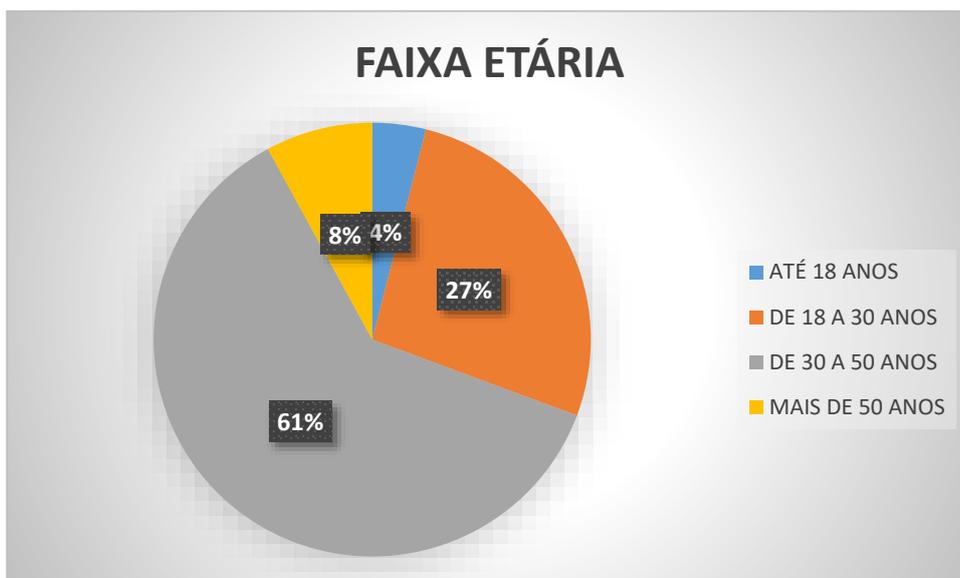
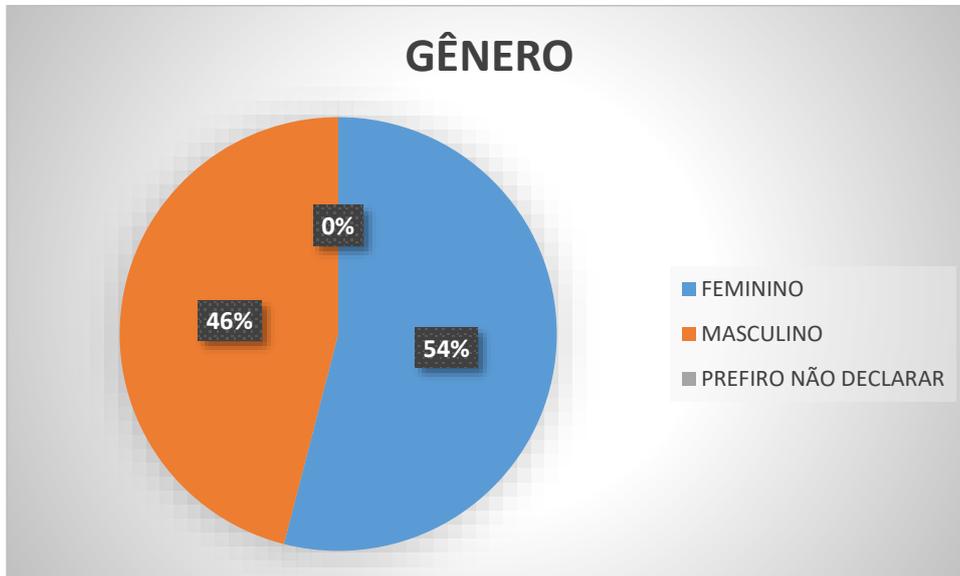
1.2 - Decreto Municipal nº 053/2019 que Institui no Município o Sistema de Ouvidoria.

INFORMAÇÕES GERAIS

- 1.1 PERÍODO DE COLETA DE DADOS: 02/12/2023 ATÉ 27/12/2023;
- 1.2 TOTAL DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS: 26
- 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

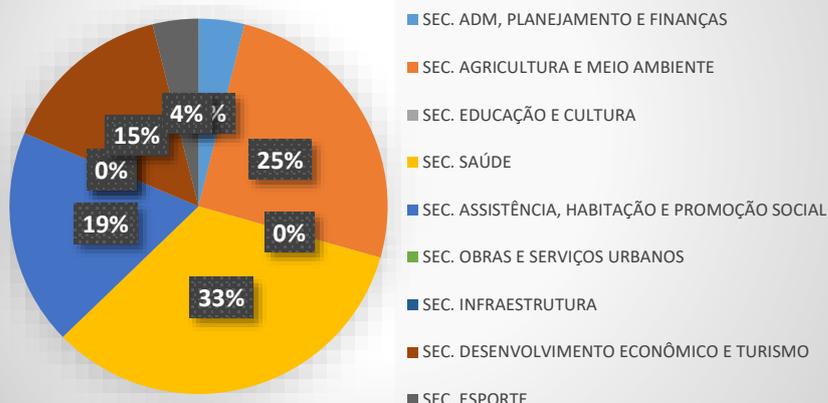
Para definir o perfil da população respondente da pesquisa, foi questionado o gênero e a faixa etária, como mostra os gráficos a seguir:



Como mostra os gráficos, a maioria da população da pesquisa se definiu do gênero feminino (54%) e na faixa etária de 30 à 50 anos (61%).

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

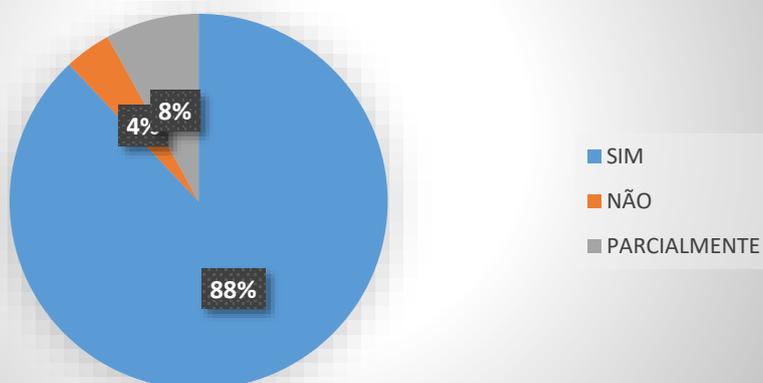
UNIDADE ADMINISTRATIVA DO ATENDIMENTO



No total de 26 respostas, 33% foram obtidas na Secretaria Municipal de Saúde e na unidade de pronto atendimento, 25% das respostas originaram-se na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente, 19% da Secretaria de Assistência, Habitação e Promoção Social, 15% da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo e 4% da Secretaria de Administração, Planejamento e Finanças e Secretaria de Esporte. A Secretaria de Educação e Cultura, Secretaria de Obras e Serviços Urbanos e Secretaria de Infraestrutura não obtiveram nenhuma entrevista.

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

SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO EM TODAS AS ETAPAS

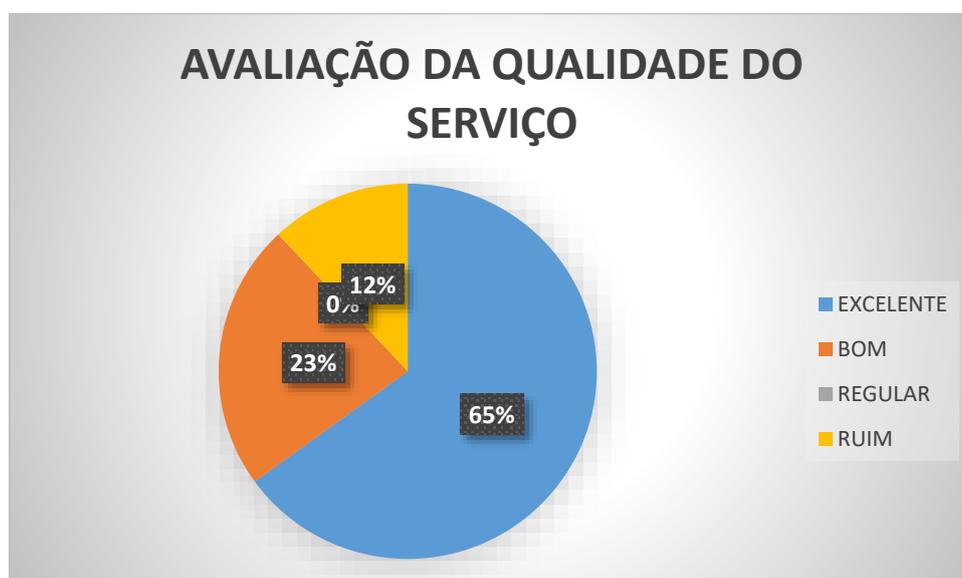


88% dos entrevistados garante que foram atendidos em todas as etapas dos processos de prestação de serviços. O próximo gráfico apresenta o grau de satisfação das informações e comunicações prestadas pelas unidades de serviços.

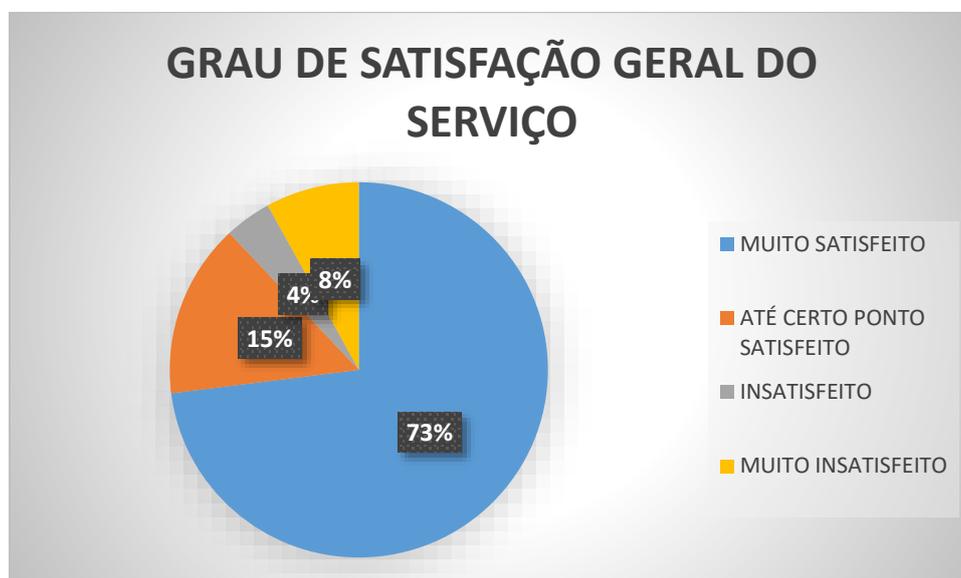


Conforme gráfico, 84% da população entrevistada considera como atendida a demanda de informações fornecidas, 8% considera que comunicação foi parcialmente atendida. Já 8% declara-se como não atendimento da demanda solicitada.

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 88% e 12% como “ruim”. O próximo gráfico traz o conhecimento do nível satisfatório geral dos serviços prestados pelo município.



73% da população entrevistada, considera o objetivo do serviço completamente prestado, demanda totalmente atendida. 15% considera que o serviço prestado apresentou alguma deficiência no processo, apesar de ter cumprido a demanda em geral. 12% dos serviços prestados foram avaliados como sem cumprir a demanda solicitada em nenhum aspecto.

No total das entrevistas, encontrou-se 2 sugestões, que citam a opção de protocolar pedido de serviço em plataforma online e manter a Farmácia do Posto 24HRS em tempo integral. Relatou-se ainda 2 reclamações, apontando mal atendimento e apontando quase vazamento de dados de programas sociais.

Águas de Chapecó/SC, 20 de Fevereiro de 2025.

Yago Hoss

Ouvidor e Controlador Interno da Prefeitura Municipal de Águas de Chapecó