# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS – 2023

# MUNICÍPIO DE PERITIBA



**FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

1.1 - Lei Federal n° 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 n° 115/2019, que Regulamenta no âmbito do Município de Peritiba, a aplicação da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, define a organização e o funcionamento da ouvidoria municipal, e dá outras providencias.

**INFORMAÇÕES GERAIS**

1.1 PERÍODO DE COLETA DE DADOR: 05 a 31 de dezembro de 2023

1.2 METODOLOGIA UTILIZADA: De acordo com art. 23 do Decreto Municipal nº 115/2019

1.3 MEIOS DE DISPONIBILIZAÇÃO: Formulários físicos nas Unidades Administrativas do Município e Formulário online no sítio eletrônico oficial https://peritiba.sc.gov.br/ouvidoria-2/;

1.4 A análise das respostas recebidas foi realizada pela Ouvidoria do Município e Setor de Controle Interno;

1.5 As respostas foram classificadas de acordo com o serviço utilizado pelo usuário;

1.6 Formulários sem indicação do serviço utilizado ou com informações não preenchidas não foram contabilizados;

1.7 Formulários com indicação de até dois serviços foram contabilizados de forma individual para cada serviço;

1.8 Formulários com a indicação de utilização de “todos” os serviços em todas as unidades administrativas foram contabilizados individualmente para cada unidade administrativa;

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;

# RESULTADOS

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

| Gênero | Faixa etária | Qual Serviço você utilizou | As informações prestadas a vocês foram úteis | Como você avalia a qualidade do serviço | Qual seu grau de satisfação com o serviço |
|---|---|---|---|---|---|
| Masculino | +50 anos | Consulta, exames e transporte | Sim | Muito Satisfeito | Muito Satisfeito |
| Feminino | +50 anos | Consultas, Nutricionista e Endocrinologista | Sim | Excelente | Muito Satisfeito |
| Feminino | +50 anos | Consultas e exames | Sim | Excelente | Muito Satisfeito |

Demais secretarias não houveram respostas.

**ADRIANA BOLL**
Auditora de Controle Interno

Fala.BR - Peritiba/SC

