PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS – 2024

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.

17/12/2024 a 20/01/2025.

INFORMAÇÕES GERAIS

1.1 PERÍODO DE COLETA DE DADOR: 17 de dezembro 2024 a 20 de janeiro de 2025.

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;

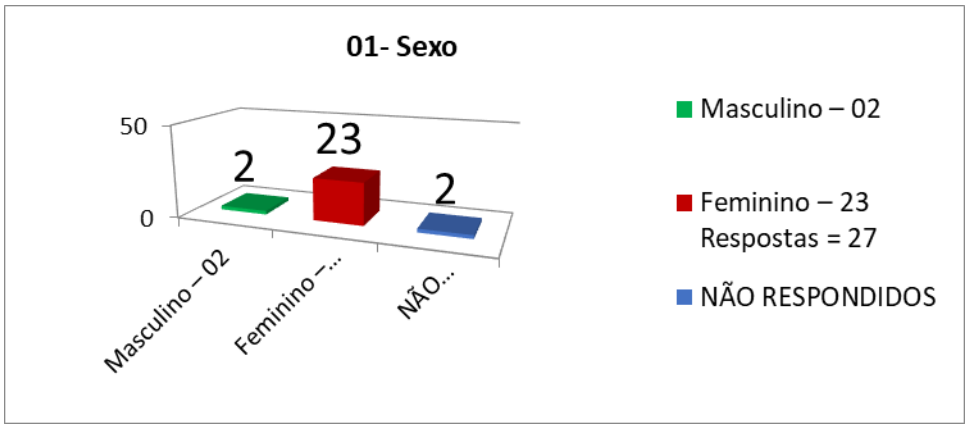
1.6 Formulários sem indicação do serviço utilizado ou com informações não preenchidas não foram contabilizados;

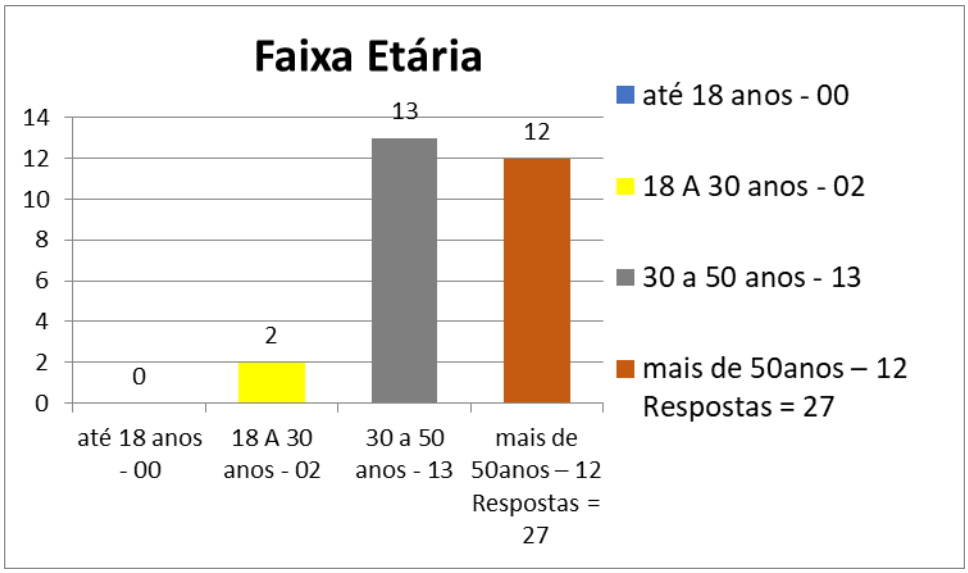
1.7 Formulários com indicação de até dois serviços foram contabilizados de forma individual para cada serviço;

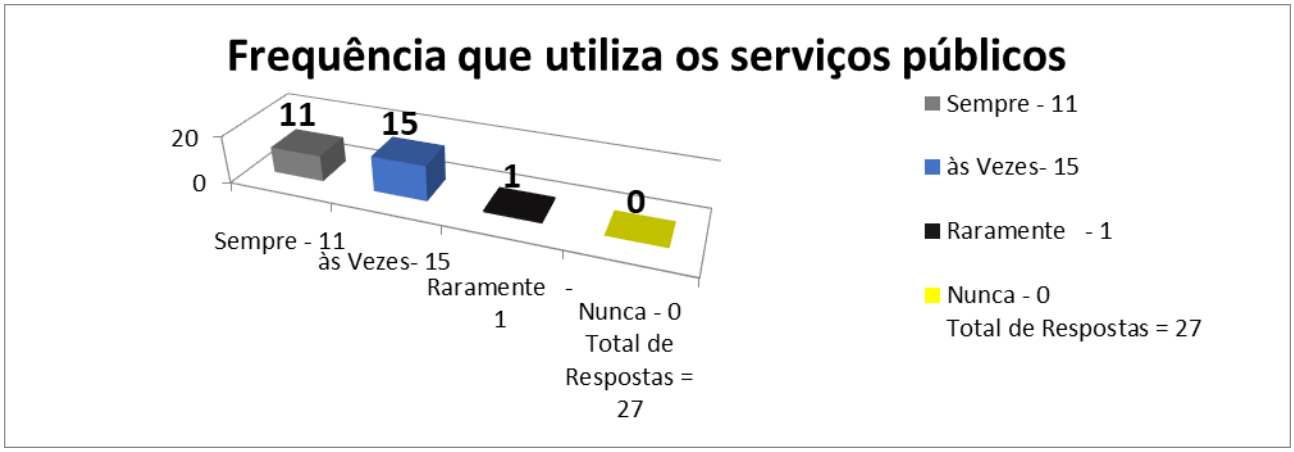
1.8 Formulários com a indicação de utilização de “todos” os serviços em todas as unidades administrativas foram contabilizados individualmente para cada unidade administrativa;

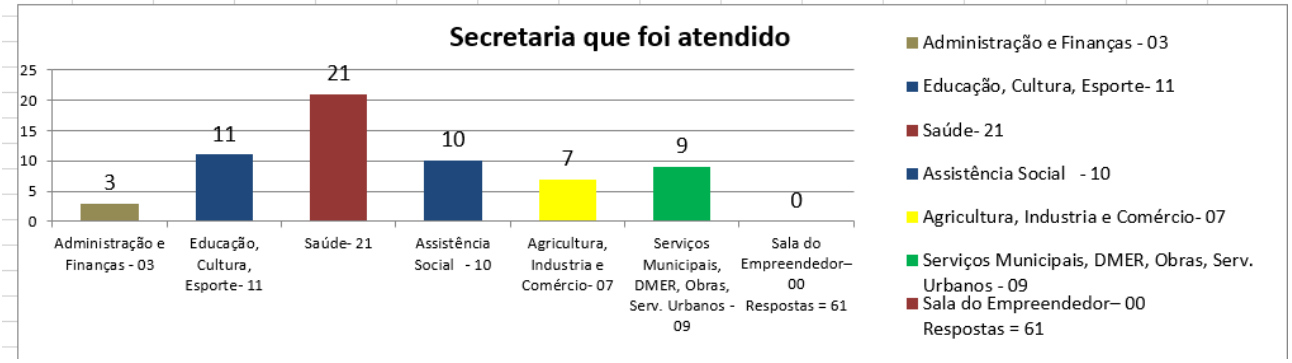
1.9 Os serviços foram classificados de acordo com a incidência nas respostas;

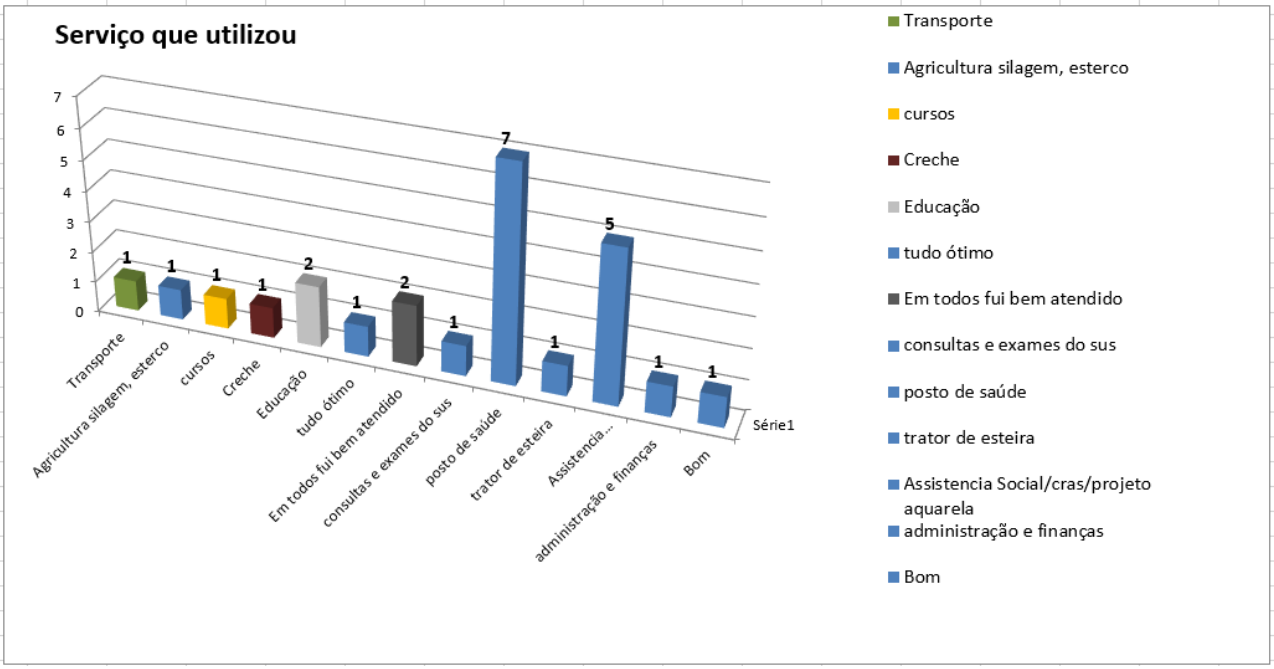
1.10 As opiniões dos usuários descritas nos formulários foram classificadas como: sugestão, reclamação, elogio e não opinaram;

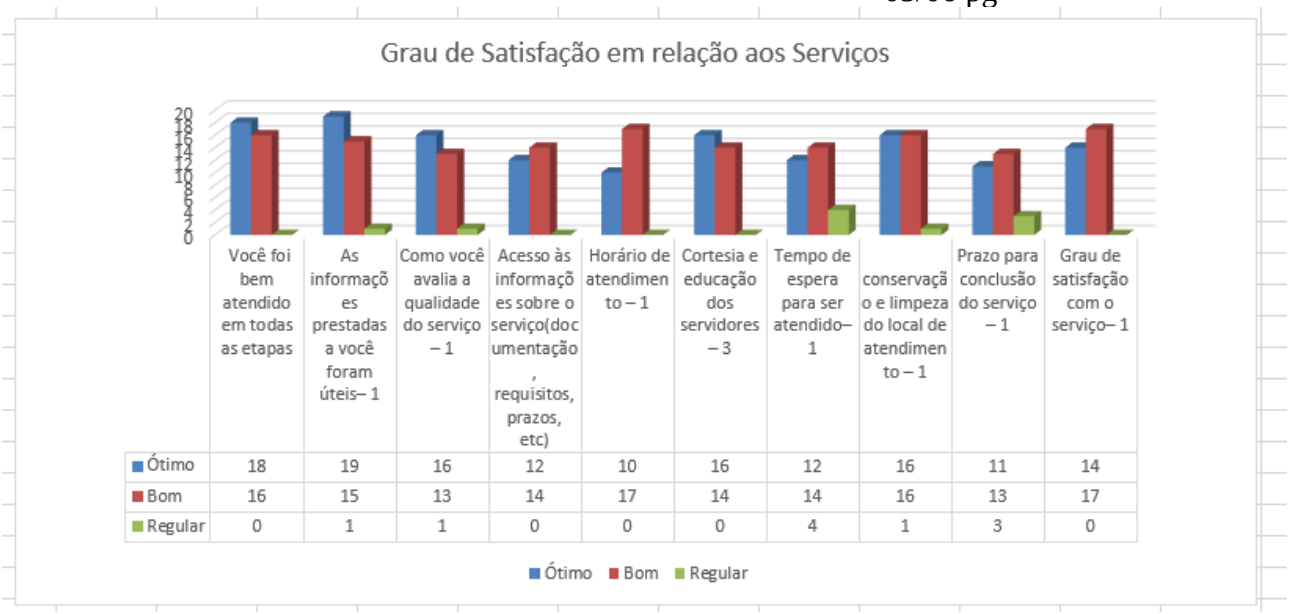

01- Sexo
50
0
2
23
2
Masculino – 02
Feminino –...
NÃO...
Masculino – 02
Feminino – 23
Respostas = 27
NÃO RESPONDIDOS


Faixa Etária
14
12
10
8
6
4
2
0
0
2
13
12
até 18 anos - 00
18 A 30 anos - 02
30 a 50 anos - 13
mais de 50anos – 12 Respostas = 27
até 18 anos - 00
18 A 30 anos - 02
30 a 50 anos - 13
mais de 50anos – 12
Respostas = 27

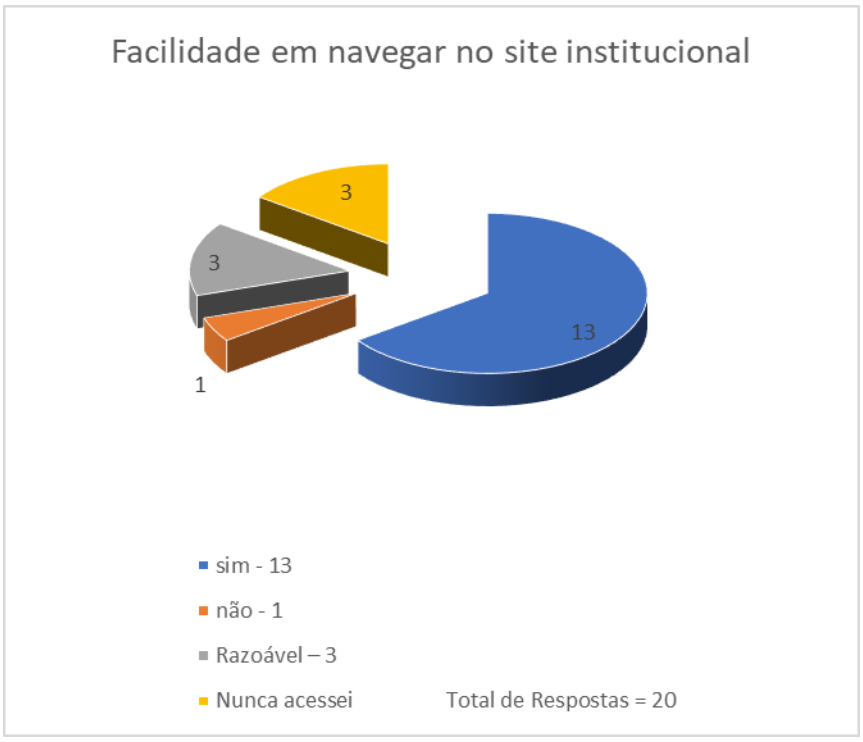

Frequência que utiliza os serviços públicos
20
0
11
15
1
0
Sempre - 11
às Vezes- 15
Raramente - 1
Nunca - 0
Total de Respostas = 27
Sempre - 11
às Vezes- 15
Raramente - 1
Nunca - 0
Total de Respostas = 27

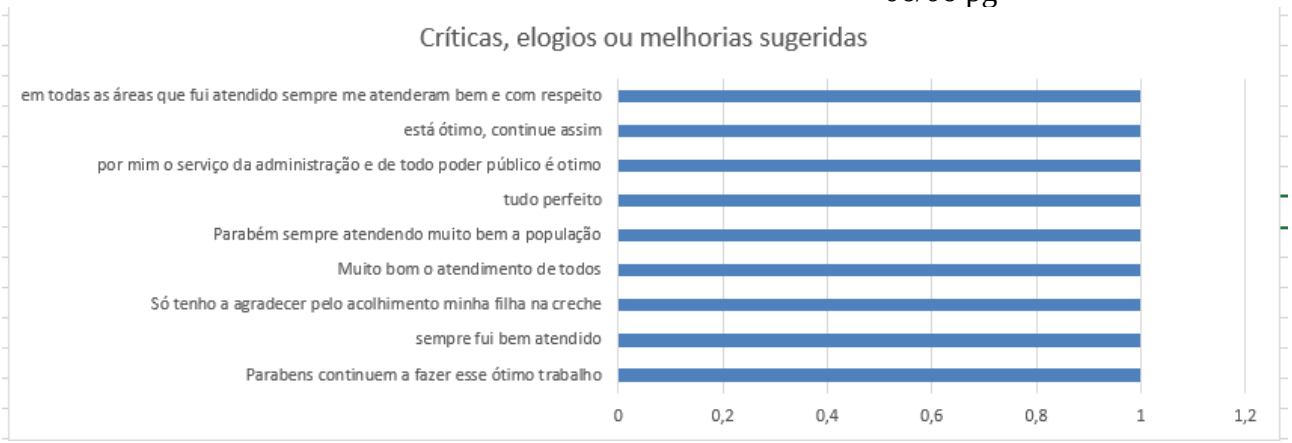

Secretaria que foi atendido
25
20
15
10
5
0
3
11
21
10
7
9
0
Administração e Finanças - 03
Educação, Cultura, Esporte- 11
Saúde- 21
Assistência Social - 10
Agricultura, Industria e Comércio- 07
Serviços Municipais, DMER, Obras, Serv. Urbanos - 09
Sala do Empreendedor– 00
Respostas = 61
Administração e Finanças - 03
Educação, Cultura, Esporte- 11
Saúde- 21
Assistência Social - 10
Agricultura, Industria e Comércio- 07
Serviços Municipais, DMER, Obras, Serv. Urbanos - 09
Sala do Empreendedor– 00
Respostas = 61


Serviço que utilizou
7
6
5
4
3
2
1
0
1
1
1
1
2
1
2
1
7
1
5
1
1
Transporte
Agricultura silagem, esterco
cursos
Creche
Educação
tudo ótimo
Em todos fui bem atendido
consultas e exames do sus
posto de saúde
trator de esteira
Assistencia...
administração e finanças
Bom
Série1
Transporte
Agricultura silagem, esterco
cursos
Creche
Educação
tudo ótimo
Em todos fui bem atendido
consultas e exames do sus
posto de saúde
trator de esteira
Assistencia Social/cras/projeto aquarela
administração e finanças
Bom



	Você foi bem atendido em todas as etapas	As informações prestadas a você foram úteis– 1	Como você avalia a qualidade do serviço – 1	Acesso às informações sobre o serviço(documentação, requisitos, prazos, etc)	Horário de atendimento – 1	Cortesia e educação dos servidores – 3	Tempo de espera para ser atendido– 1	conservação e limpeza do local de atendimento – 1	Prazo para conclusão do serviço – 1	Grau de satisfação com o serviço– 1
Ótimo	18	19	16	12	10	16	12	16	11	14
Bom	16	15	13	14	17	14	14	16	13	17
Regular	0	1	1	0	0	0	4	1	3	0





ADRIANA BOLL:82505764972

Assinado de forma digital por ADRIANA BOLL:82505764972
Dados: 2025.05.05 17:13:27 -03'00'

ADRIANA BOLL
Auditora de Controle Interno

Fala.BR - Peritiba/SC

