



Relatório de Pesquisa de Satisfação Exercício de 2021

Em atendimento à Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em 2019 foi instituída a Ouvidoria nesta Câmara de Vereadores, nos termos da Resolução nº 3, de 27 de junho de 2019, como canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal.

Nesse sentido, anualmente é realizada uma pesquisa de satisfação dos usuários a fim de avaliar os serviços prestados, conforme o artigo 23 da referida Lei Federal.

Dessa forma, foi criado um formulário via *Google forms* e publicado no sítio eletrônico da Câmara Municipal e ainda, impresso para ser disponibilizado no setor de recepções para preenchimento manual da pesquisa.

Os resultados obtidos são apresentados a seguir:

1. Qual o setor da Câmara procurado?

4 responderam que foi o setor Administrativo

4 responderam que foram os gabinetes de Vereadores

2.Quanto ao grau de satisfação em relação aos serviços utilizados:

2.1 Horário de atendimento

4 responderam estar satisfeitos

2 muito satisfeitos

1 insatisfeito

1 não se aplica

2.2 Cortesia e educação dos atendentes

4 responderam estar satisfeitos

1 muito satisfeitos

2 insatisfeitos

1 não respondeu

2.3 Tempo de espera para ser atendido

3 responderam estar satisfeitos

2 muito satisfeitos

2 insatisfeitos

1 não se aplica

2.4 Prazo para conclusão dos serviços

4 responderam estar satisfeitos

2 muito satisfeitos

2 insatisfeitos

2.5 Condições das instalações físicas

3 responderam estar satisfeitos

2 muito satisfeitos

1 insatisfeito

2 não se aplica

2.6 Conservação e limpeza do local de atendimento

4 responderam estar satisfeitos

1 muito satisfeito

1 insatisfeito

2 não se aplica

2.7 Resolução da solicitação

4 responderam estar satisfeitos

2 muito satisfeitos

2 insatisfeitos

3. Razões de ter procurado a Câmara:

1 para realizar denúncia

2 para elogios

3 para solicitações de serviços

2 para outros assuntos não citados no questionário

4. O tipo de atendimento realizado foi:

4 pessoas tiveram atendimento on-line

4 pessoas tiveram atendimento presencial

5. Sua solicitação/reclamação foi resolvida?

5 responderam que sim

1 responderam que parcialmente

2 disseram que não se aplica

No campo destinado às manifestações adicionais, sugestões e demais informações que o participante julgar necessário se manifestar por escrito, houve 6 (seis) participações, que foram analisadas e encaminhadas aos gestores. Com relação à pesquisa de satisfação no ano de 2021, foi executada no período de janeiro a dezembro, conforme art. 21º da Resolução nº 3, de 27 de junho de 2019.

Chapecó/SC, 11 de janeiro de 2022.

LETÍCIA C.BURCHARDT
CRC/RS 092339/O-2
Controle Interno