



## Poder Legislativo de Chapecó/SC

### Relatório de Pesquisa de Satisfação

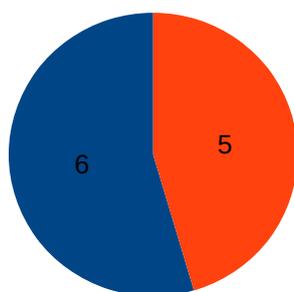
#### Exercício de 2019

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, foi realizada uma pesquisa de satisfação dos usuários para avaliar os serviços prestados, conforme o artigo 23 da referida Lei Federal. A pesquisa deve ser realizada a cada ano e divulgada.

Dessa forma, foi criado um formulário via *Google forms* e disponibilizado no setor de recepções folhas para preenchimento manual da pesquisa, dos quais se obteve os seguintes resultados:

Qual o setor da Câmara procurado?

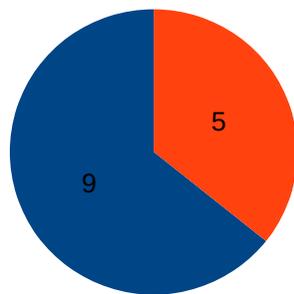


■ Administrativo  
■ Gabinete

Administrativo: 54,54%  
Gabinete de Vereador 45,46%

Quanto ao grau de satisfação em relação aos serviços utilizados:

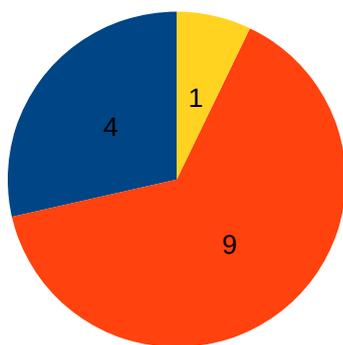
### Horário de atendimento



- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Insatisfeito
- Não se aplica

Satisfeito 64,29%  
Muito Satisfeito 35,71%

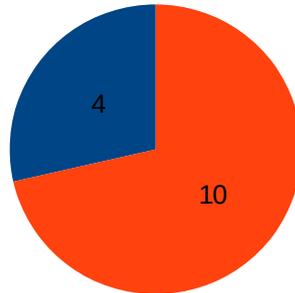
### Cortesia e Educação do servidor



- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Insatisfeito
- Não se aplica

Satisfeito 28,57%  
Muito Satisfeito 64,29%  
Insatisfeito 7,14%

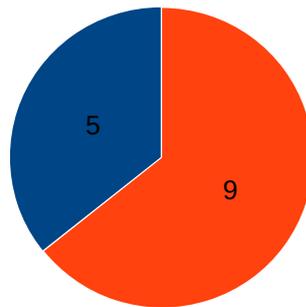
### Tempo de espera para ser atendido



- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Insatisfeito
- Não se aplica

Satisfeito 28,57%  
Muito Satisfeito 71,43%

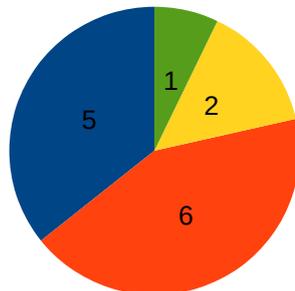
### Prazo para conclusão dos serviços



- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Insatisfeito
- Não se aplica

Satisfeito: 35,71%  
Muito Satisfeito 64,29%

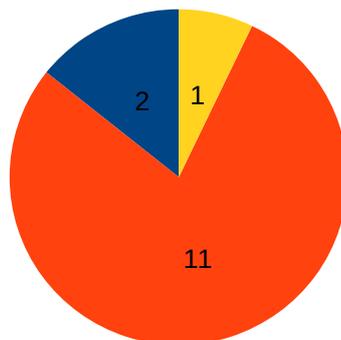
## Instalações físicas



■ Satisfeito  
■ Muito Satisfeito  
■ Insatisfeito  
■ Não se aplica

Satisfeito 35,71%  
Muito Satisfeito 42,86%  
Insatisfeito 14,29%  
Não se aplica 7,14%

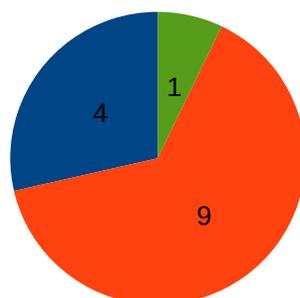
## Resolução da Solicitação



■ Satisfeito  
■ Muito Satisfeito  
■ Insatisfeito  
■ Não se aplica

Satisfeito 14,29%  
Muito Satisfeito 78,57%  
Insatisfeito 7,14%

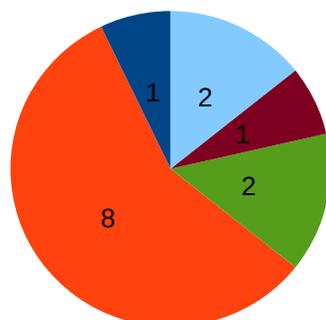
### Conservação e Limpeza do local



- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Insatisfeito
- Não se aplica

Satisfeito 28,57%  
Muito Satisfeito 64,29%  
Insatisfeito 0  
Não se aplica 7,14%

### Razões de ter procurado a Câmara



- Denúncia
- Solicitação
- Sugestão
- Reclamação
- Elogio
- Sugestão de Simplificação

Denúncia 7,14%  
Solicitação 57,14%  
Reclamação 14,29%  
Elogio 7,14%  
Sugestão de Simplificação 14,29%

Registra-se que houve 7 manifestações por escrito. Com relação à pesquisa de satisfação no ano de 2019, foi executada no período de novembro e dezembro. No ano de 2020 a pesquisa será executada no decorrer de todo ano, conforme art. 21º da Resolução nº 3, de 27 de junho de 2019.

Algumas alternativas não foram respondidas por todos os participantes, resultando em um número menor que o total que responderam ao questionário (14 usuários).

Chapecó/SC, 20 de fevereiro de 2020.

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