

## **Relatório de Pesquisa de Satisfação Exercício de 2020**

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 disponibilizado no setor de recepções folhas para preenchimento manual da pesquisa. Ainda, foi divulgado na página oficial do Facebook o convite para participar da pesquisa que pode ser verificado através do link: <https://www.facebook.com/1493958677534677/posts/2690555917874941/?app=fbl> .

Os resultados obtidos são apresentados a seguir:

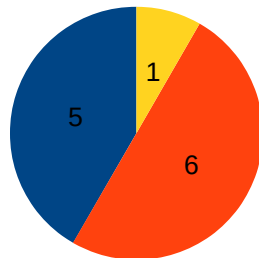
Qual o setor da Câmara procurado?



Administrativo: 61,54%  
Gabinete de Vereador 38,46%

**Quanto ao grau de satisfação em relação aos serviços utilizados:**

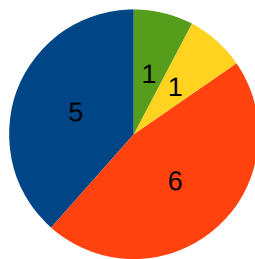
**Horário de atendimento**



- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Insatisfeito
- Não se aplica

Satisfeito 41,67%  
Muito Satisfeito 50,00%  
Insatisfeito:8,33%

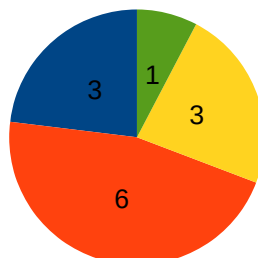
**Cortesia e educação do servidor**



- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Insatisfeito
- Não se aplica

Satisfeito 38,46%  
Muito Satisfeito 46,16%  
Insatisfeito 7,69%  
Não se aplica: 7,69%

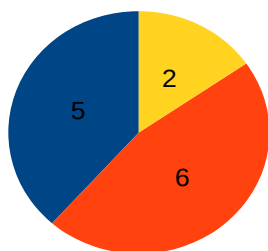
**Tempo de espera para ser atendido**



- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Insatisfeito
- Não se aplica

Satisfeito 23,08%  
Muito Satisfeito 46,15%  
Insatisfeito 23,08%  
Não se aplica: 7,69%

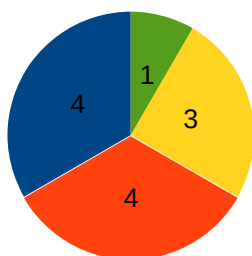
### Resolução da Solicitação



- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Insatisfeito
- Não se aplica

Satisfeito 38,46%  
Muito Satisfeito 46,15%  
Insatisfeito 15,39%

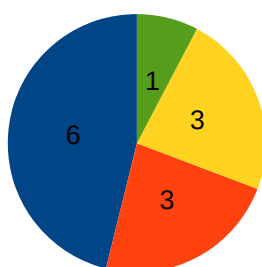
### Prazo para conclusão dos serviços



- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Insatisfeito
- Não se aplica

Satisfeito: 33,33%  
Muito Satisfeito 33,33%  
Insatisfeito:25,00%  
Não se aplica:8,34%

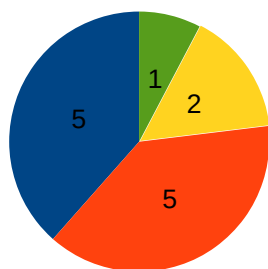
### Instalações físicas



- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Insatisfeito
- Não se aplica

Satisfeito 46,15%  
Muito Satisfeito 23,08%  
Insatisfeito 23,08%  
Não se aplica 7,69%

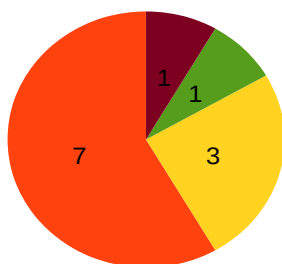
### Conservação e Limpeza do local



■ Satisfeito  
■ Muito Satisfeito  
■ Insatisfeito  
■ Não se aplica

Satisfeito 38,46%  
Muito Satisfeito 38,46%  
Insatisfeito 15,39%  
Não se aplica 7,69%

### Razões de ter procurado a Câmara



■ Denúncia  
■ Solicitação  
■ Sugestão  
■ Reclamação  
■ Elogio  
■ Sugestão de Simplificação

Solicitação 58,34%  
Reclamação 8,33%  
Elogio 8,33%  
Sugestão 25%

No campo destinado às manifestações adicionais, sugestões e demais informações que o participante julgar necessário se manifestar por escrito, houve 5 (cinco) participações. Com relação à pesquisa de satisfação no ano de 2020, foi executada no período de fevereiro a dezembro, 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 de participantes do questionário (13 usuários).

Chapecó/SC, 14 de janeiro de 2021.

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