



Prefeitura do Município de Sarandi-PR

Controladoria Geral

Ouvidoria Municipal

Relatório de Pesquisa de Satisfação do usuário dos serviços - Ouvidoria Municipal de Sarandi

Diante da Lei 13.460/2017 que trata da participação, proteção e defesa dos usuários do serviço público, a Ouvidoria Municipal implantou em abril de 2023 a pesquisa de satisfação dos serviços da Ouvidoria.

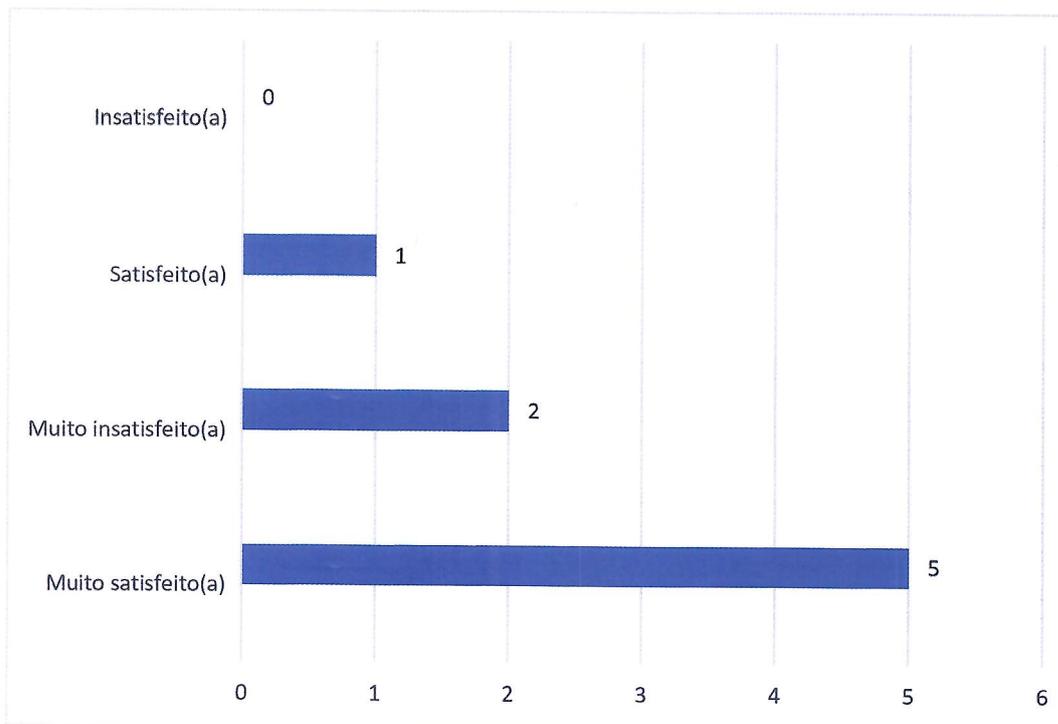
A pesquisa de satisfação permite que o município possa direcionar seus esforços com mais assertividade, visando o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas.

Tal pesquisa é composta por 5 perguntas de múltipla escolha, sendo o menor índice avaliativo “Muito insatisfeito” e o maior “Muito satisfeito” e “Muito ruim” e “Muito bom”.

Da implantação em abril até a data de 19/07/2023 foram respondidas apenas 8 pesquisas, o que não reflete o total de atendimentos tratados na Ouvidoria, dada a espontaneidade.

A seguir, será apresentado o questionário contendo as perguntas e respostas bem como os resultados da pesquisa.

1. Qual o seu grau de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no momento do registo da sua manifestação?



Nota -se que 75% se mostraram satisfeitos

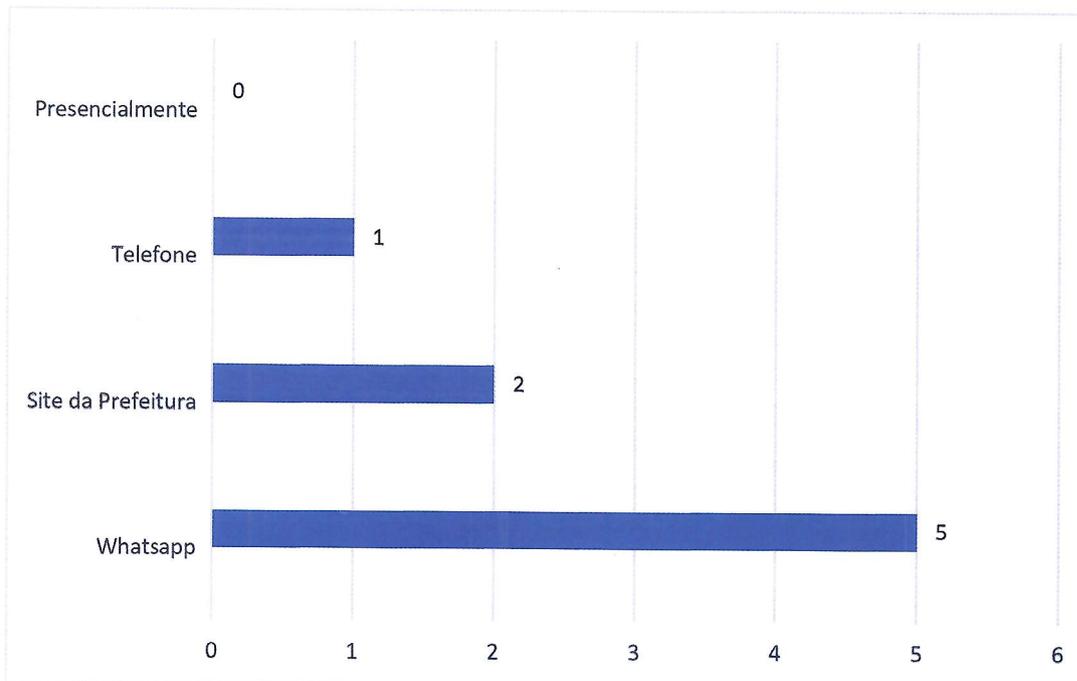


Prefeitura do Município de Sarandi-PR

Controladoria Geral

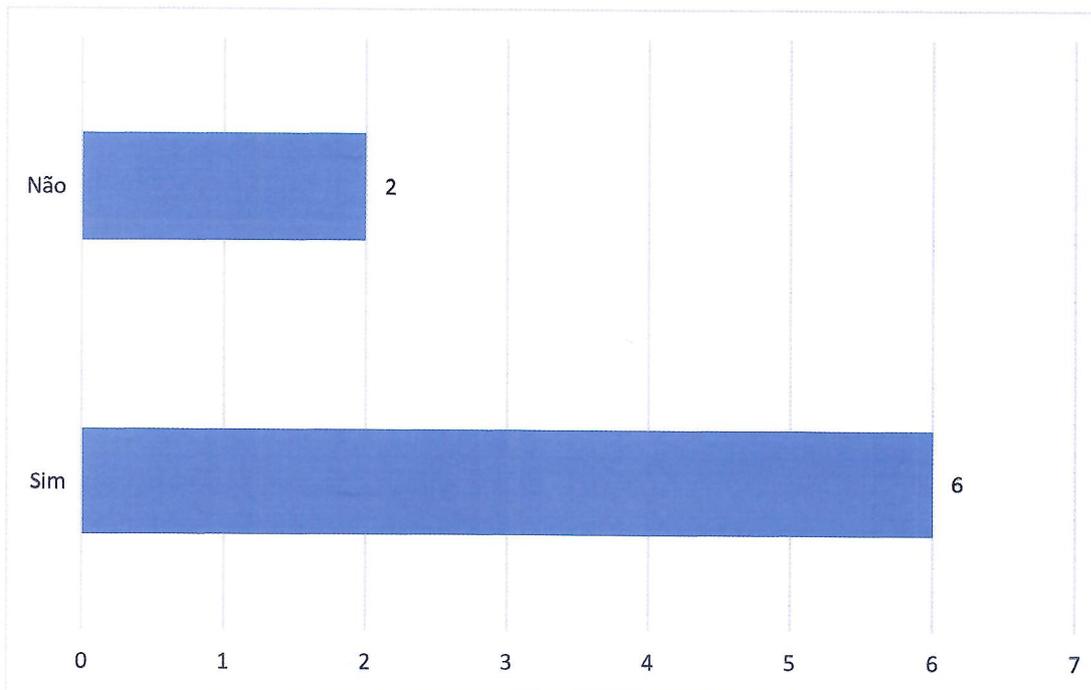
Ouvidoria Municipal

2. Qual foi o meio de contato utilizado?



Nota -se que 62,5% foi whatsapp, 12,5% site da prefeitura e 25% por telefone.

3. A demanda solicitada foi executada?



Nota -se que 75% informam que a demanda foi atendida.

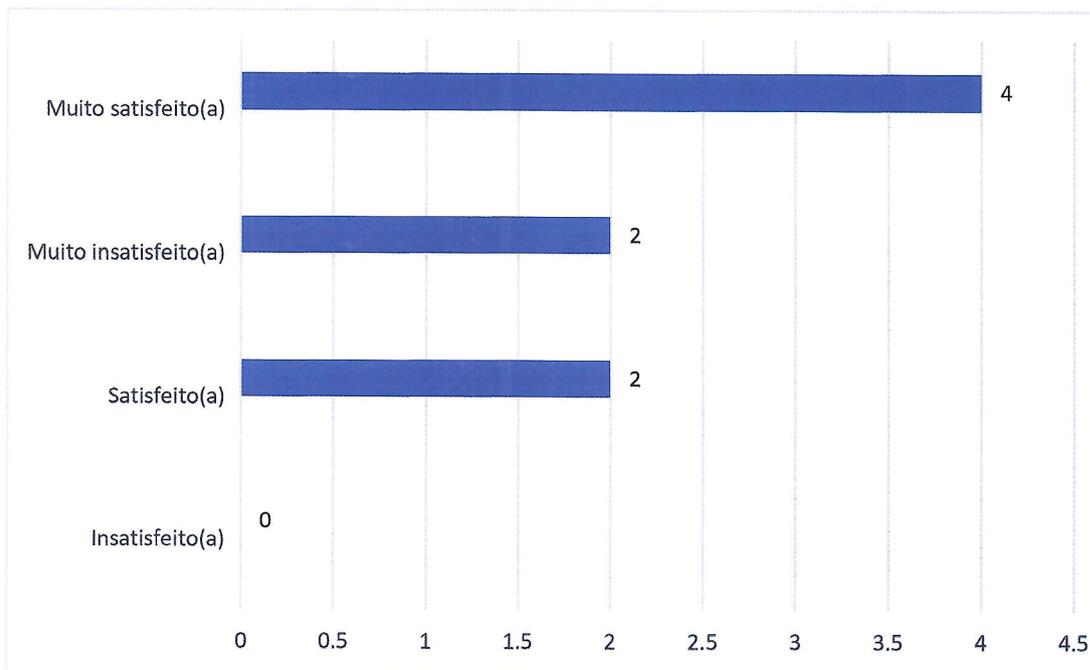


Prefeitura do Município de Sarandi-PR

Controladoria Geral

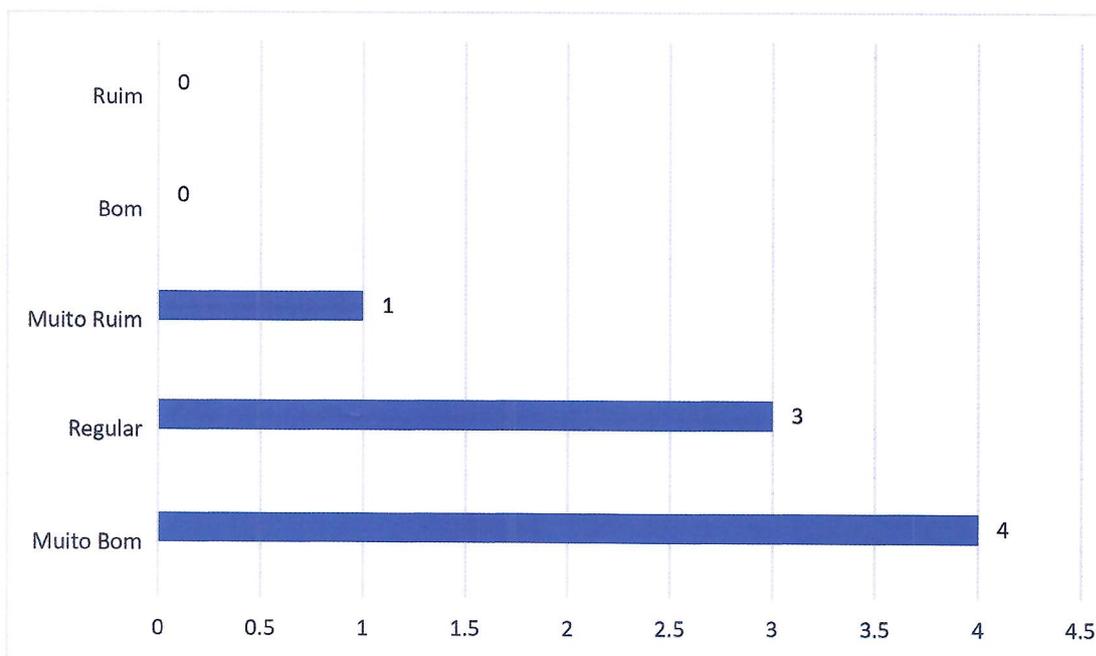
Ouvidoria Municipal

4. Você está satisfeito(a) com o serviço prestado?



Nota-se que 75% estão satisfeitos com o serviço prestado.

5. Como você avalia o tempo de resposta da sua demanda?



Nota-se que 75% avalia como o tempo de reposta muito bom.



Prefeitura do Município de Sarandi-PR

Controladoria Geral

Ouvidoria Municipal

CONCLUSÃO

Com os dados apresentados observa-se que embora seja a maior parte satisfatório, nem toda a população atendida está apresentando sua opinião através da pesquisa.

A Ouvidoria está trabalhando para mostrar ao cidadão a importância de responder o questionário, a ferramenta colabora para a realização da análise dos serviços prestados, principalmente no que diz respeito ao prazo de execução.

Adrielli Priscila Machado

Ouvidora Municipal
Decreto nº 873/2022


ADRIELLI PRISCILA MACHADO
Ouvidora Municipal
Decreto nº 873/2022