

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS
USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS – 2021**

**MUNICÍPIO DE
PAIAL**



FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1 - Lei Federal nº 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 nº 84 de 26 de dezembro de 2018, que Institui no Município o Sistema de Ouvidoria, que Institui a Carta de Serviços ao Usuário e o Sistema de Medição por Indicadores dos Serviços Públicos Municipais.

INFORMAÇÕES GERAIS

1.1 PERÍODO DE COLETA DE DADOS: 01/05/2021 ATÉ 10/02/2021;

1.2 TOTAL DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS: 09

1.3 METODOLOGIA UTILIZADA: De acordo com o Decreto Municipal nº84;

1.4 MEIOS DE DISPONIBILIZAÇÃO: Formulários físicos nas Unidades Administrativas do Município;

1.5 A análise das respostas recebidas foi realizada pela Controladoria-Geral do Município e Setor de Controle Interno;

1.6 As respostas foram classificadas de acordo com o serviço utilizado pelo usuário;

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

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

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

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

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

RESULTADOS

