

PREFEITURA DE
Xavantina



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

2024

INFORMAÇÕES GERAIS

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto Municipal nº 374/2019, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a Lei Federal nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder executivo Municipal e dá outras providências.

1.1 DISPOSITIVO ESPECÍFICO (Art. 23 da Lei Federal nº 13.460/2017 e Art. 28 do Decreto Municipal nº 374/2019):

Os órgãos e entidades públicos deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II.- qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III.- cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

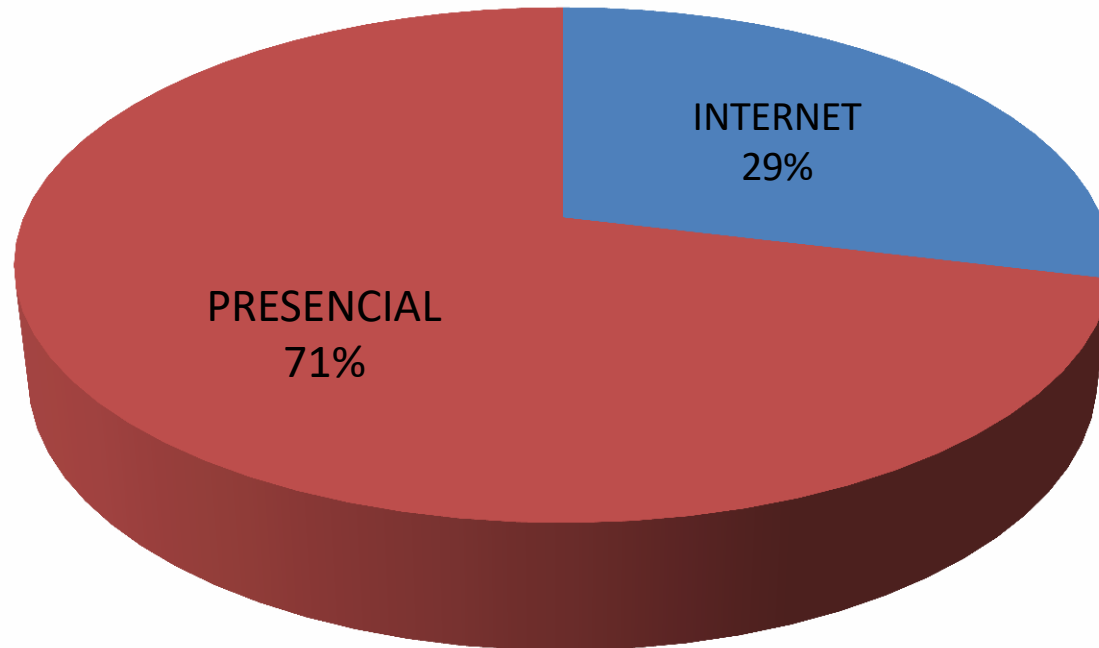
§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

INFORMAÇÕES GERAIS

- **PERÍODO DE COLETA DAS INFORMAÇÕES:** 01/06/2023 à 31/07/2023 .
- **METODOLOGIA UTILIZADA:** Decreto Municipal n. 379/2019.
- **MEIOS DE DISPONIBILIZAÇÃO:** Formulários físicos nas Unidades Administrativas e Formulário *online* no sítio eletrônico oficial.
- **CONSIDERAÇÕES:**
 - A análise das respostas recebidas foi realizada pela Controladoria-Geral do Município e Assessoria de Planejamento e Gestão Administrativa;
 - As respostas foram classificadas de acordo com o serviço utilizado pelo usuário;
 - Formulários sem indicação do serviço utilizado ou com informações não preenchidas não foram contabilizados;
 - Formulários com indicação de até dois serviços foram contabilizados de forma individual para cada serviço e para unidade prestadora;
 - Formulários com indicação de mais de dois serviços foram contabilizados na opção “TODOS OS SERVIÇOS”;
 - Formulários com a indicação de utilização de “todos” os serviços em todas as unidades administrativas foram contabilizados individualmente para cada unidade administrativa;
 - Os serviços foram classificados de acordo com a incidência nas respostas;
 - As opiniões dos usuários descritas nos formulários foram classificadas como: sugestão, reclamação, elogio e não opinaram;

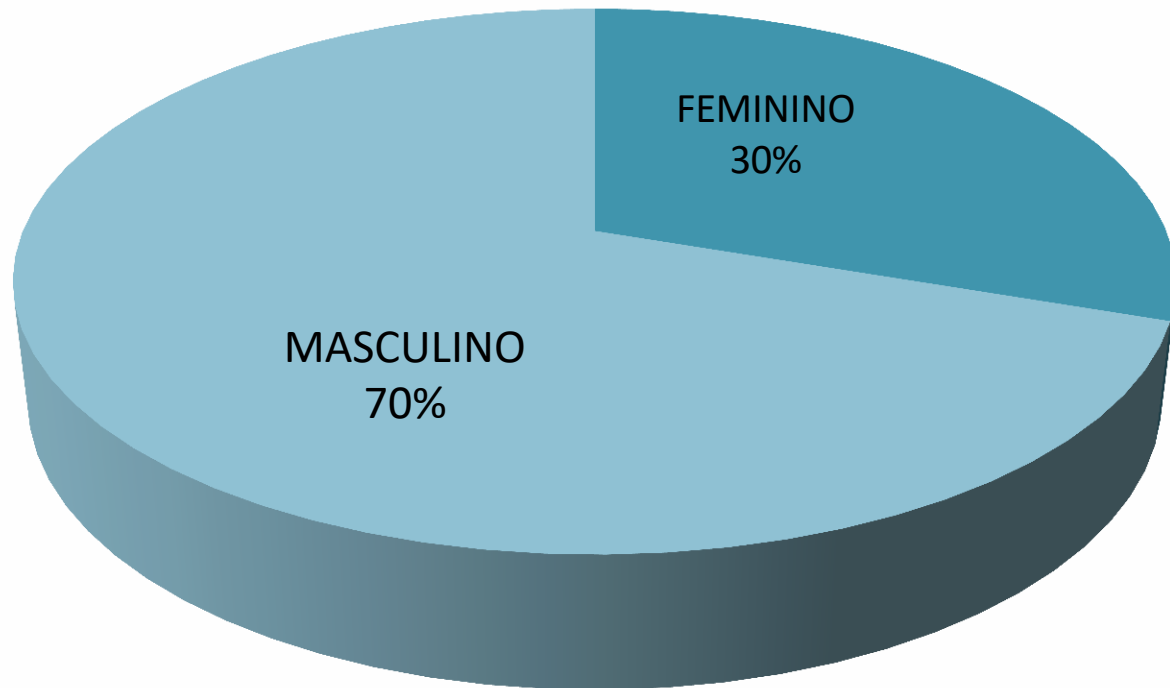
DADOS GERAIS DA PESQUISA

MEIO DE RESPOSTA



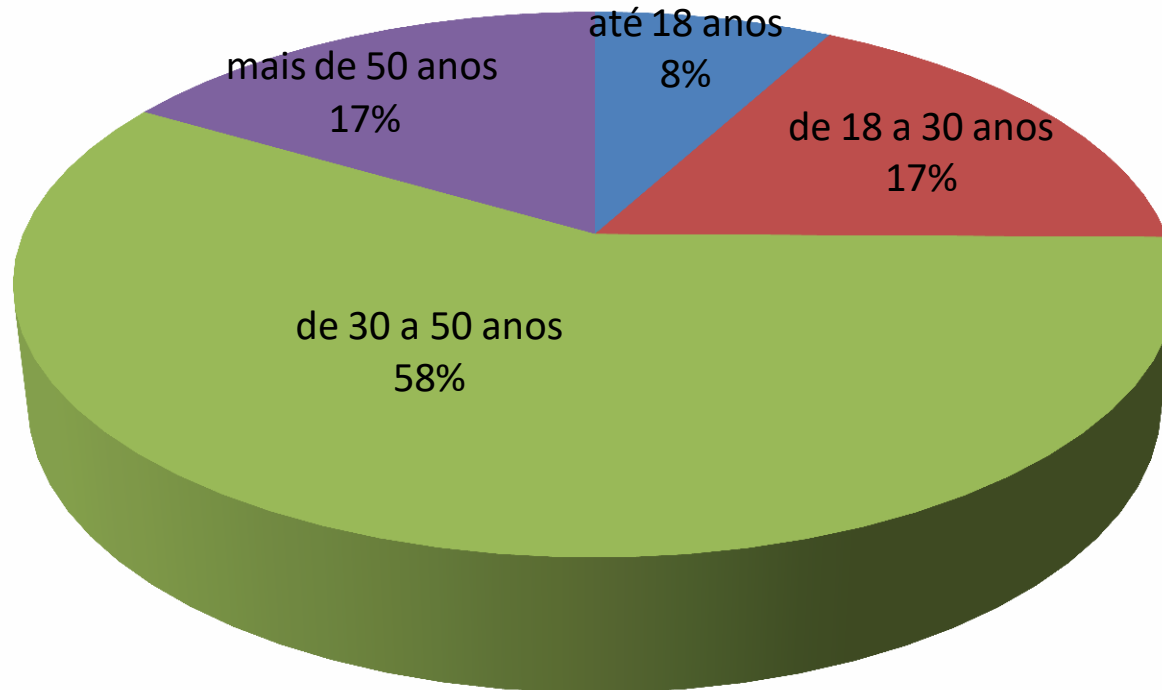
DADOS GERAIS DA PESQUISA

GÊNERO dos usuários que mais procuraram o serviço público



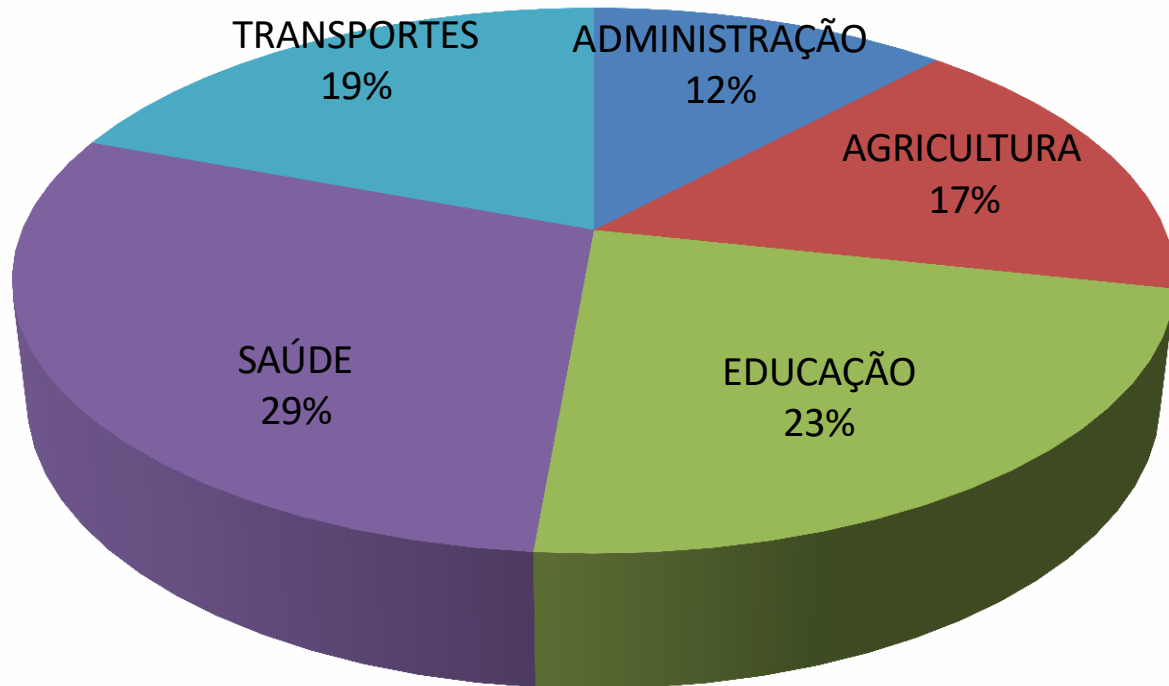
DADOS GERAIS DA PESQUISA

FAIXA ETÁRIA dos usuários que mais procuraram o serviço público



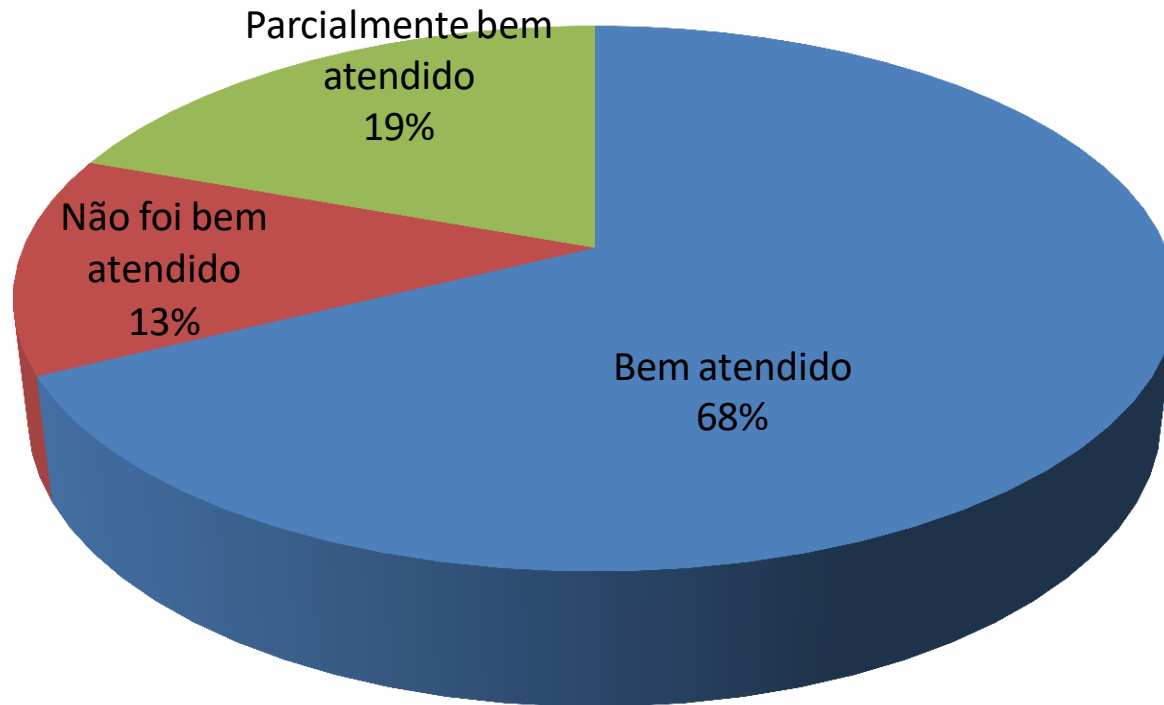
DADOS GERAIS DA PESQUISA

SERVIÇO mais procurado pelos usuários do serviço público



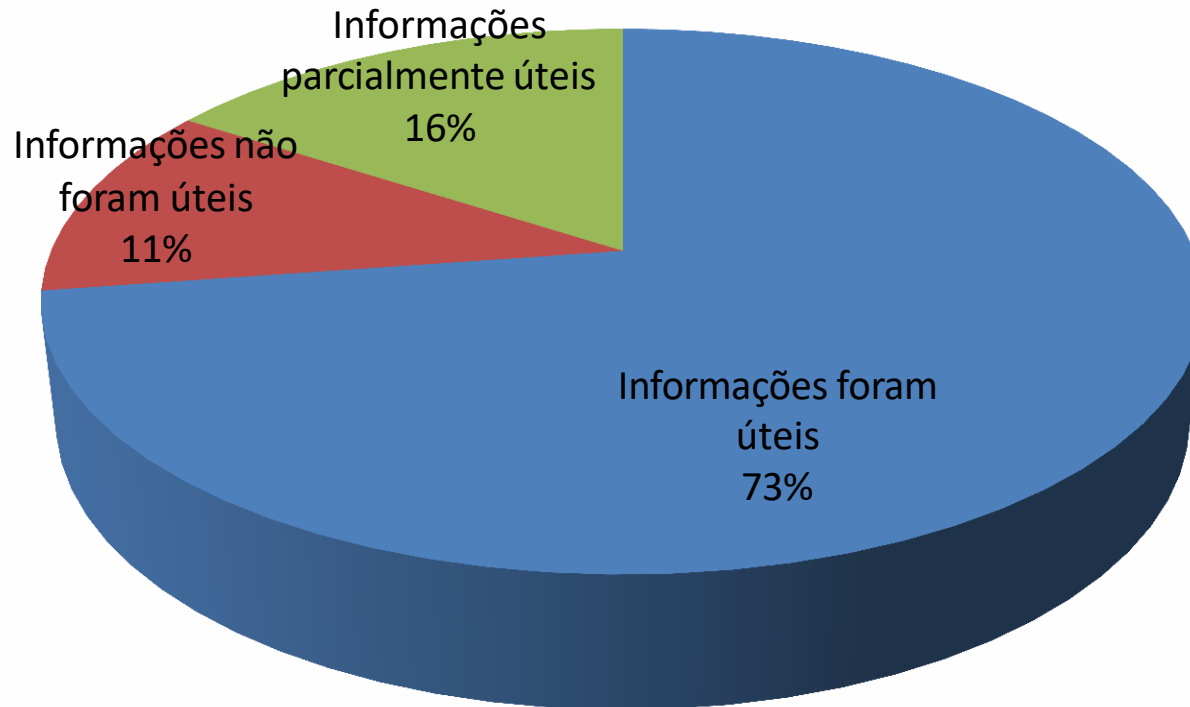
DADOS GERAIS DA PESQUISA

Atendimento aos usuários



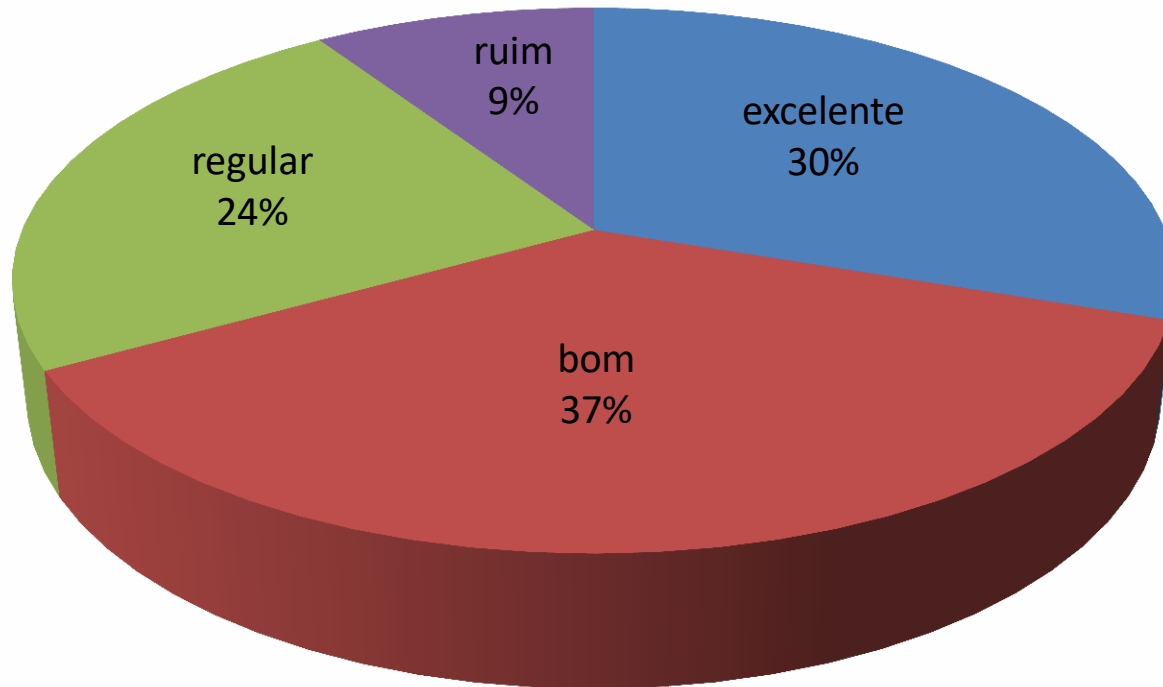
DADOS GERAIS DA PESQUISA

Utilidade das informações



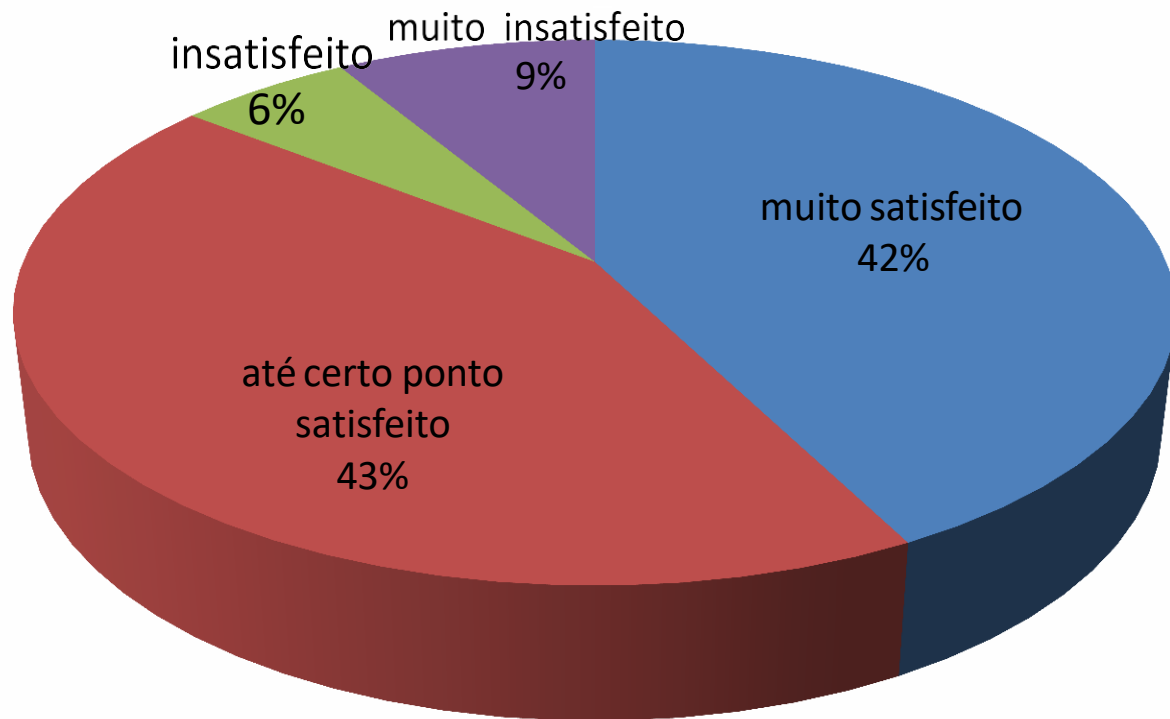
DADOS GERAIS DA PESQUISA

Qualidade do serviço



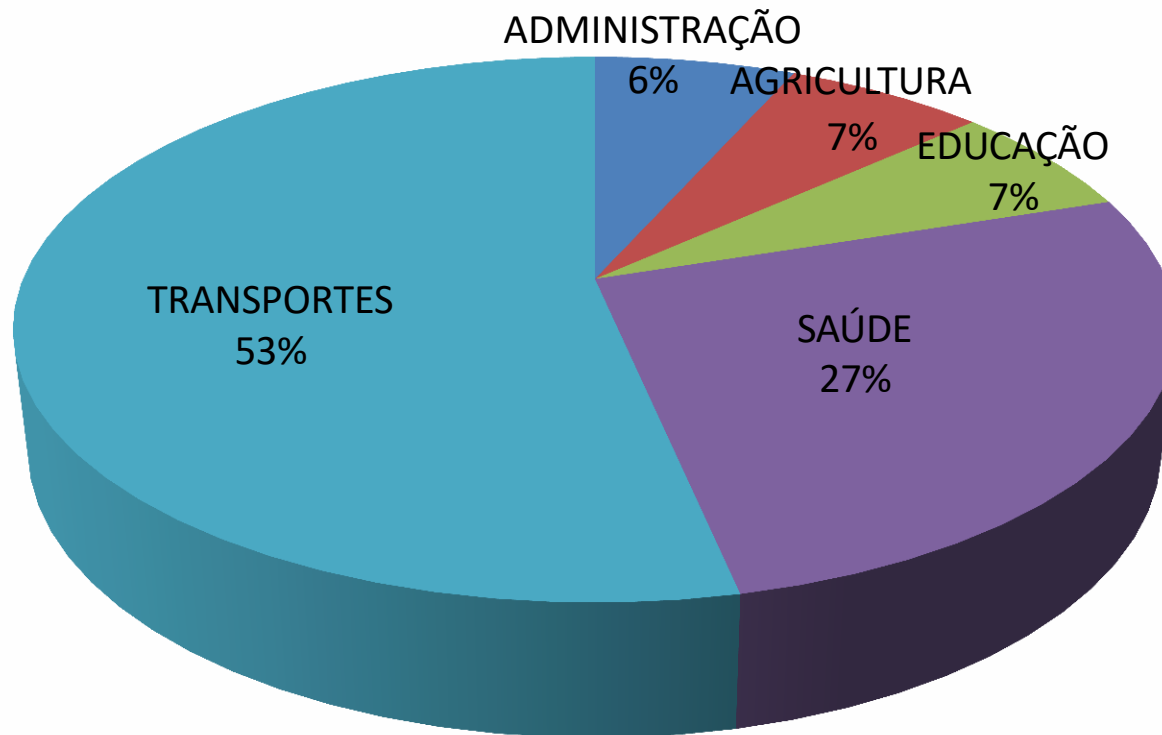
DADOS GERAIS DA PESQUISA

Satisfação com os serviços



DADOS GERAIS DA PESQUISA

UNIDADES COM MAIOR INCIDÊNCIA DE RECLAMAÇÕES

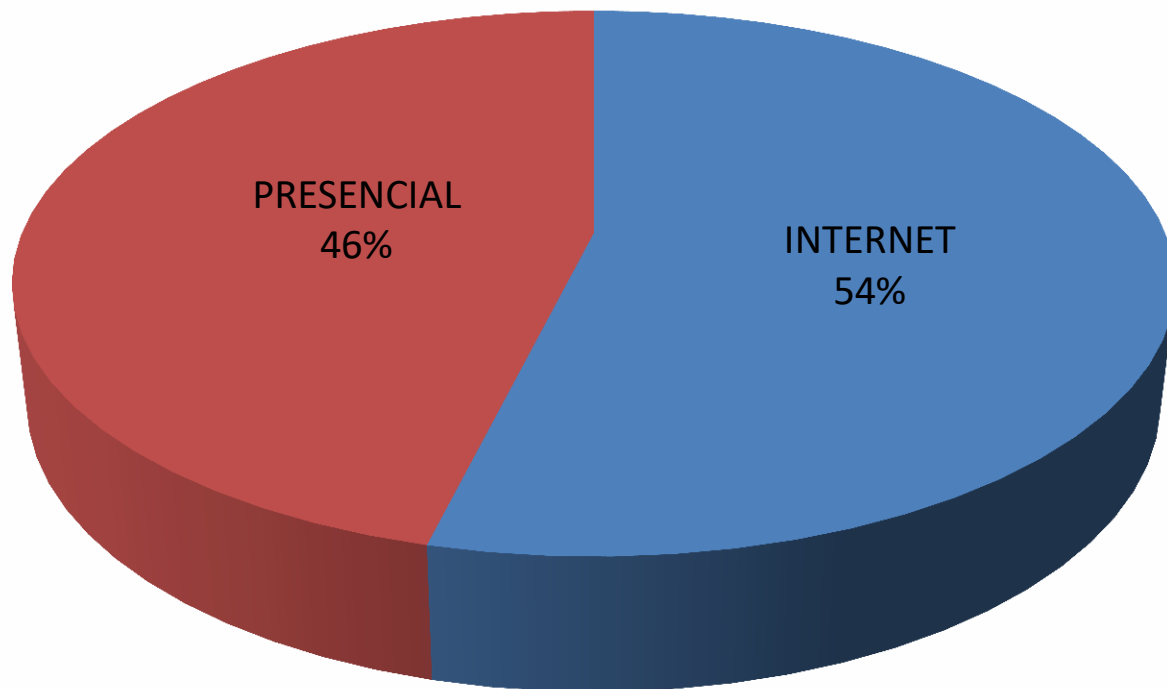


RESULTADOS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA

**SECRETARIA DE
ADMINISTRAÇÃO E
FINANÇAS**

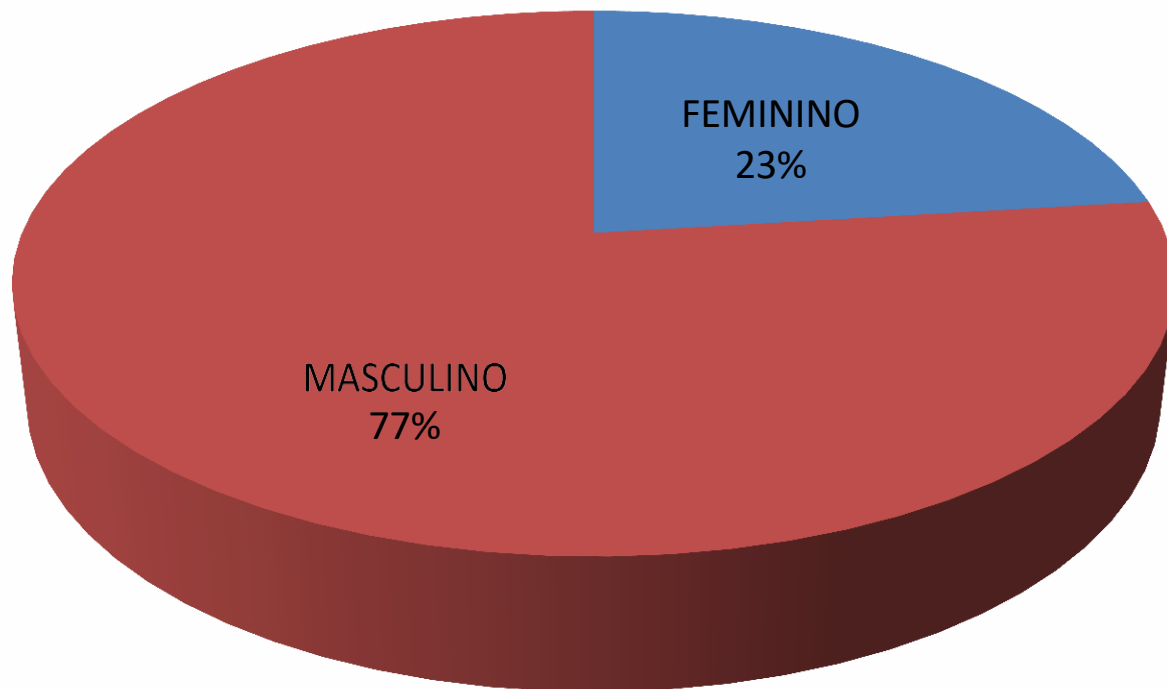
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

MEIO DE RESPOSTA



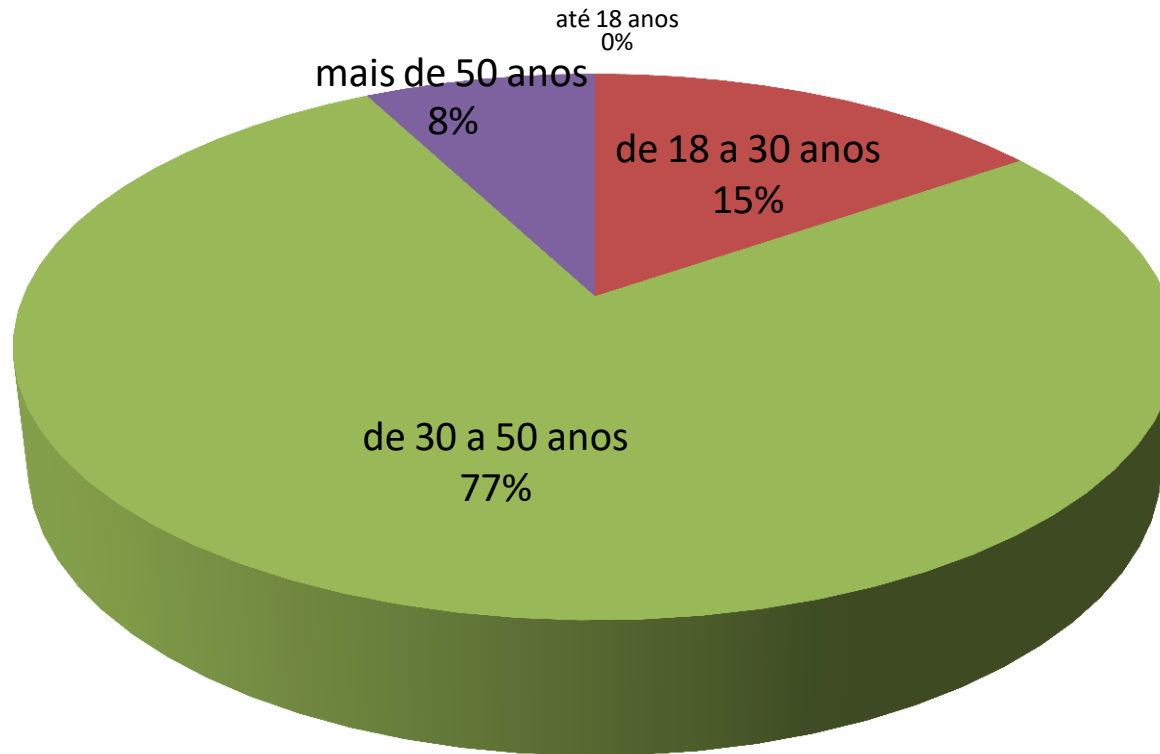
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

GÊNERO



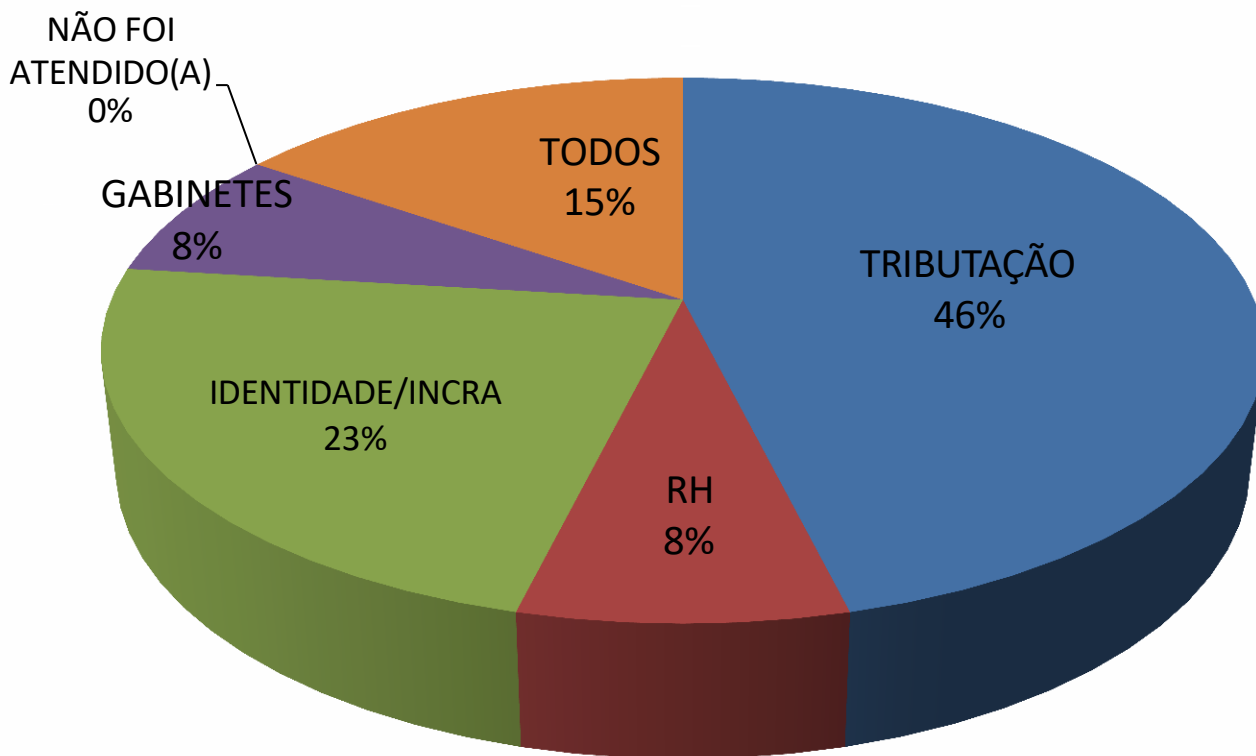
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

FAIXA ETÁRIA



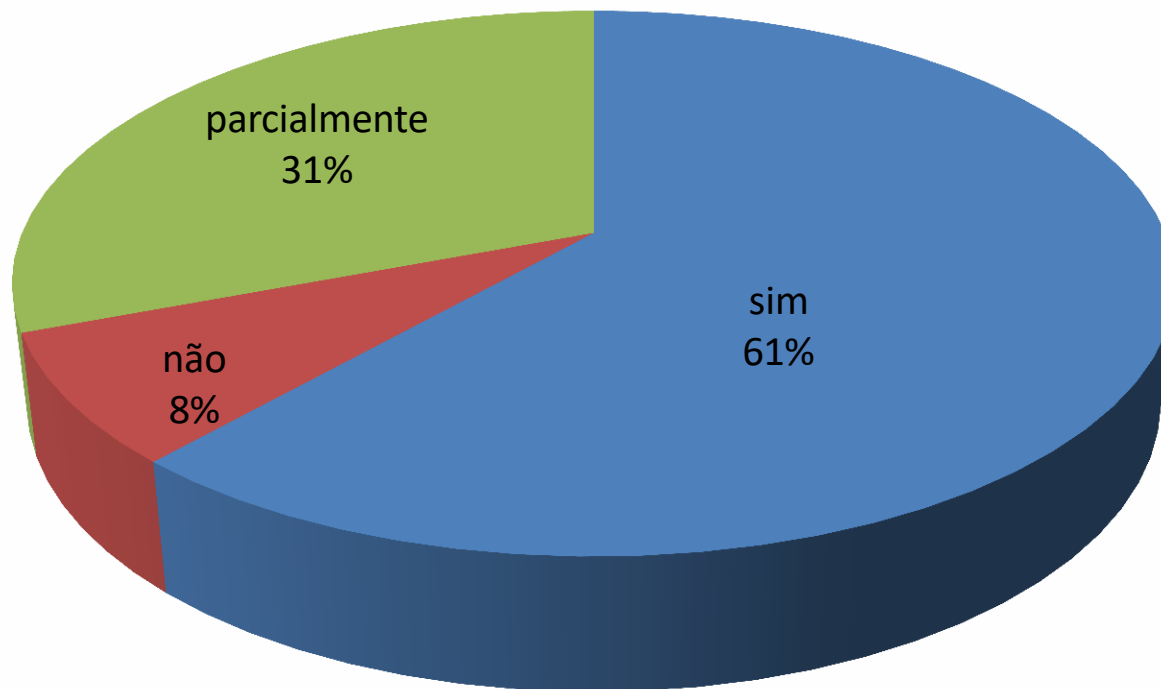
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

SERVIÇO UTILIZADO



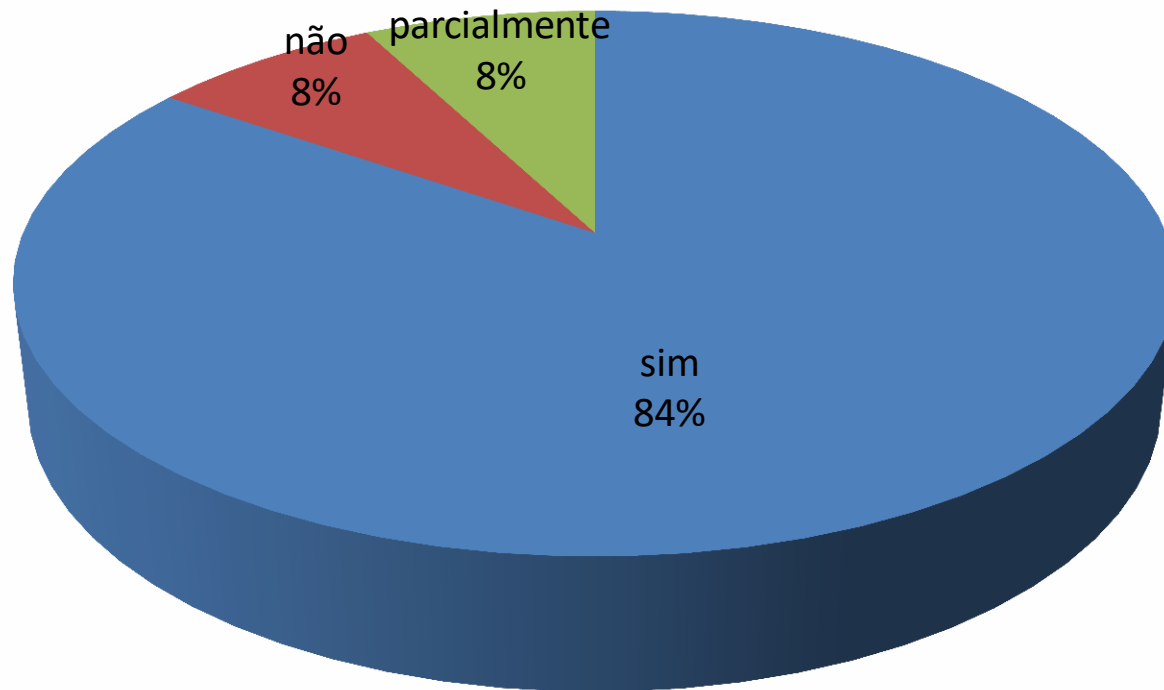
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Você foi bem atendido em todas as etapas do serviço?



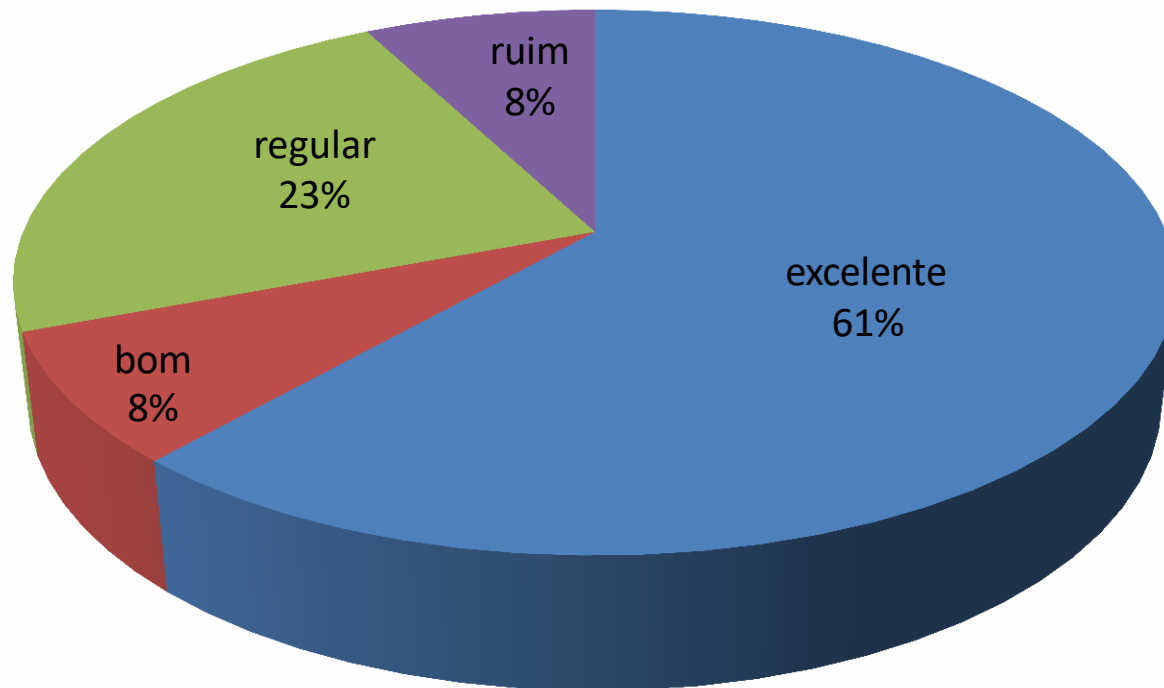
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

As informações prestadas à você foram úteis?



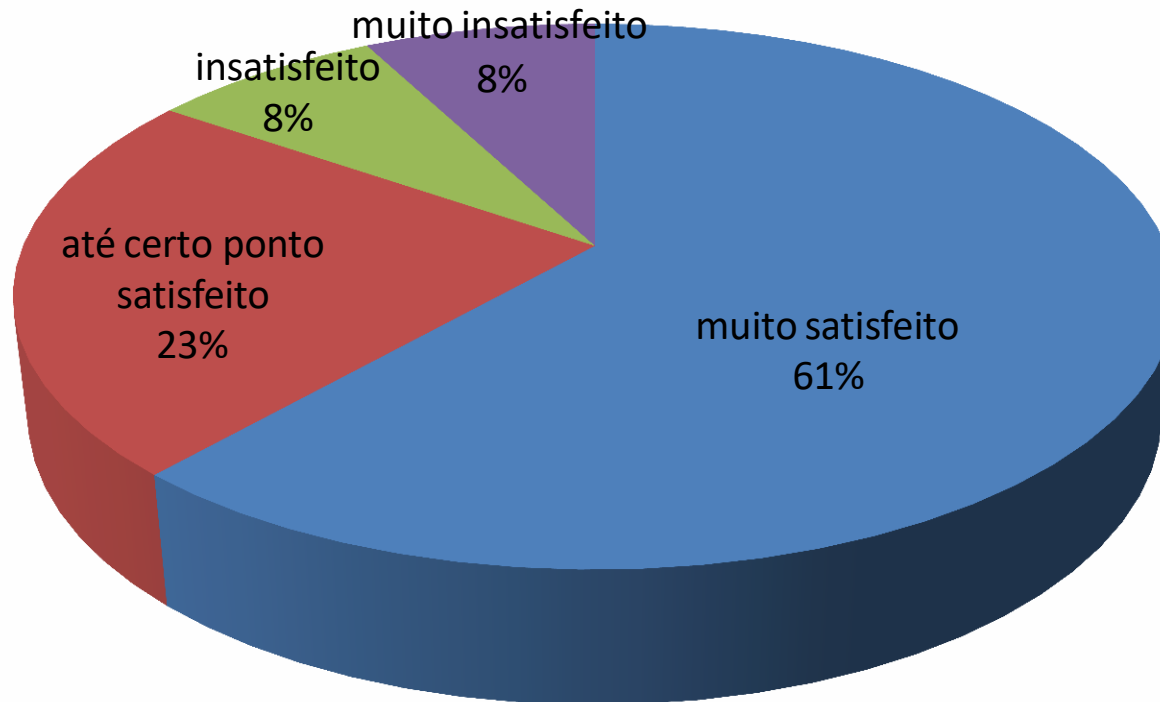
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Como você avalia a qualidade do serviço ?



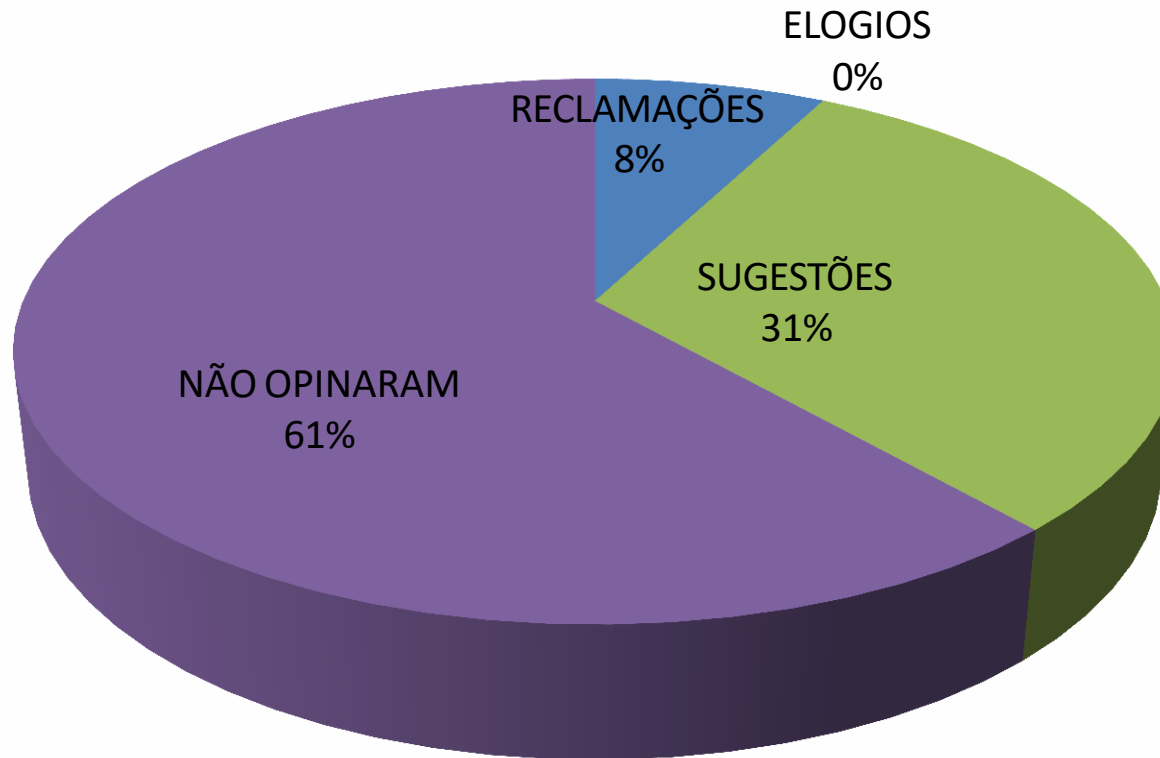
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Qual seu grau de satisfação com o serviço?



SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

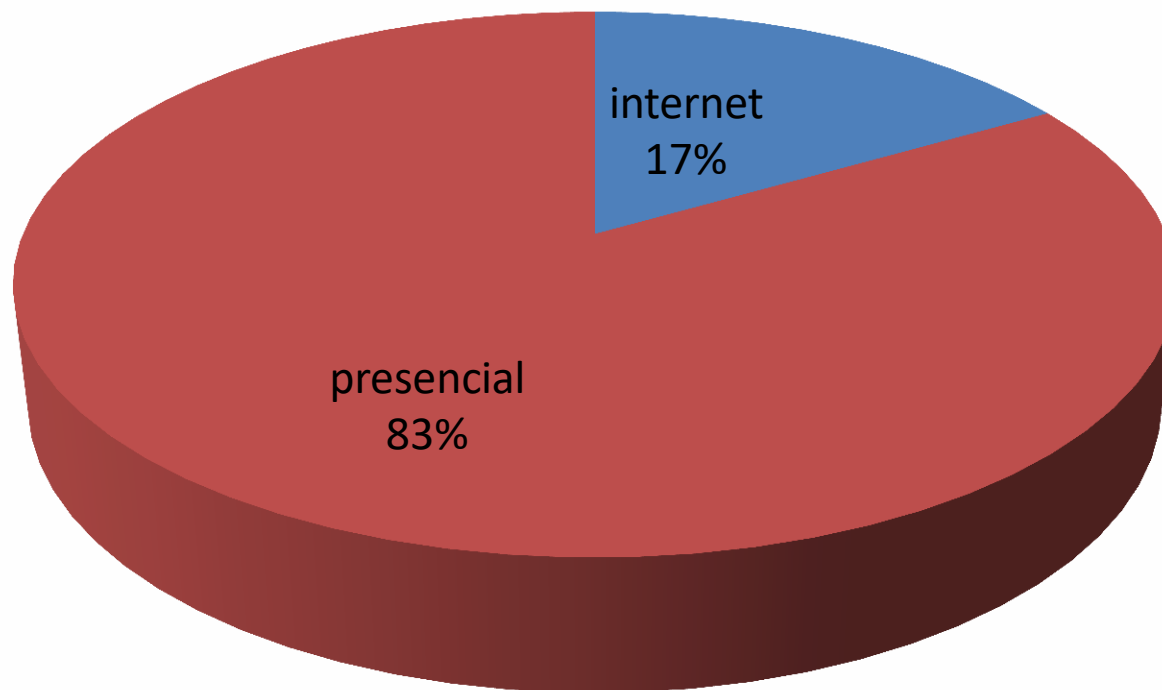
OPINIÕES DOS USUÁRIOS



**SECRETARIA DE
AGRICULTURA, INDÚSTRIA E
COMÉRCIO**

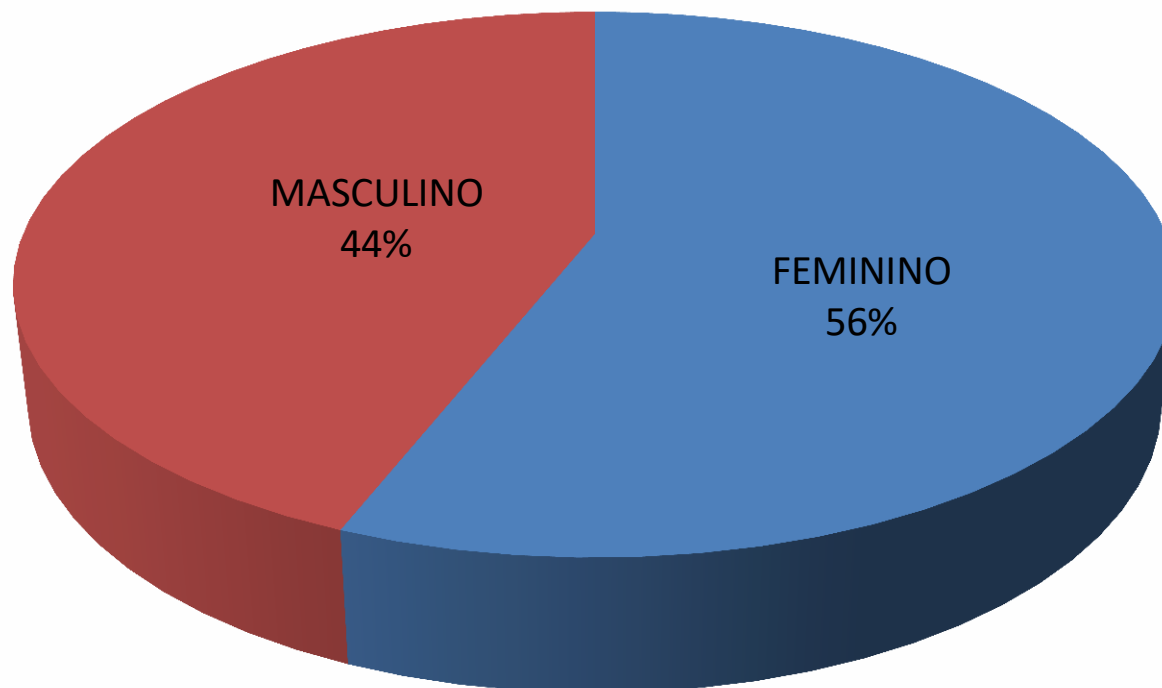
SECRETARIA DE AGRICULTURA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

Meio de resposta



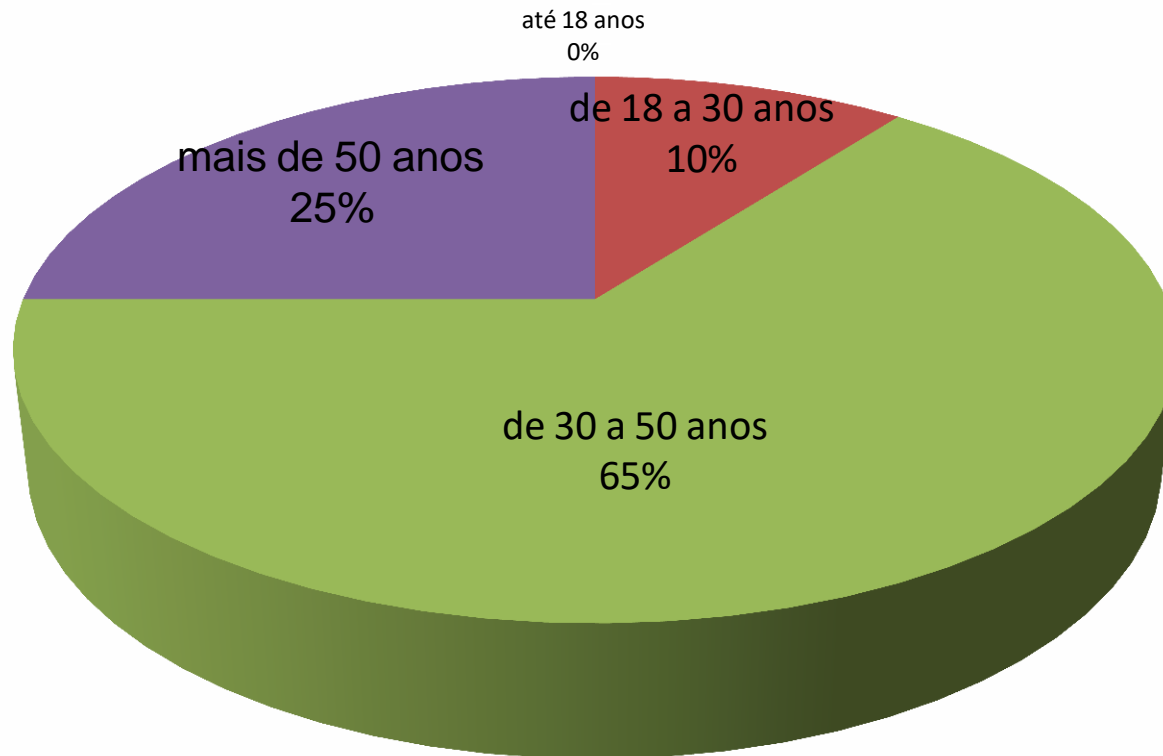
SECRETARIA DE AGRICULTURA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

GÊNERO



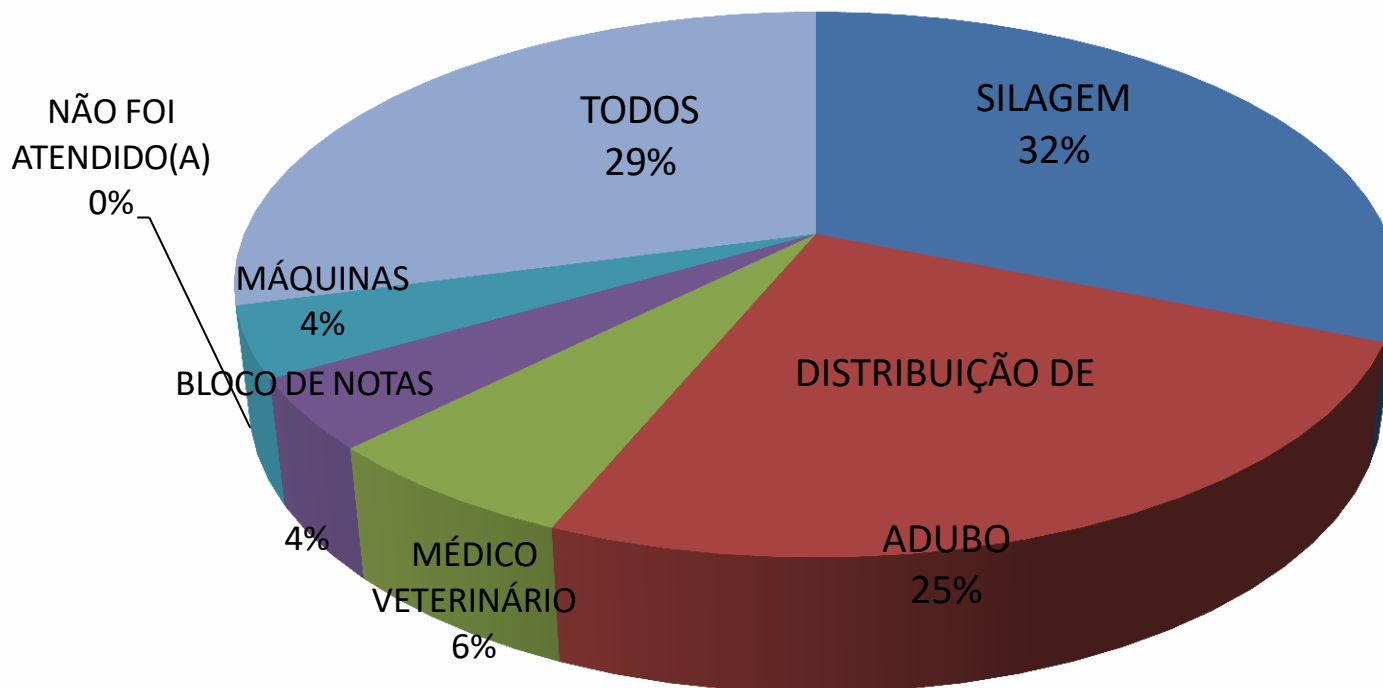
SECRETARIA DE AGRICULTURA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

FAIXA ETÁRIA



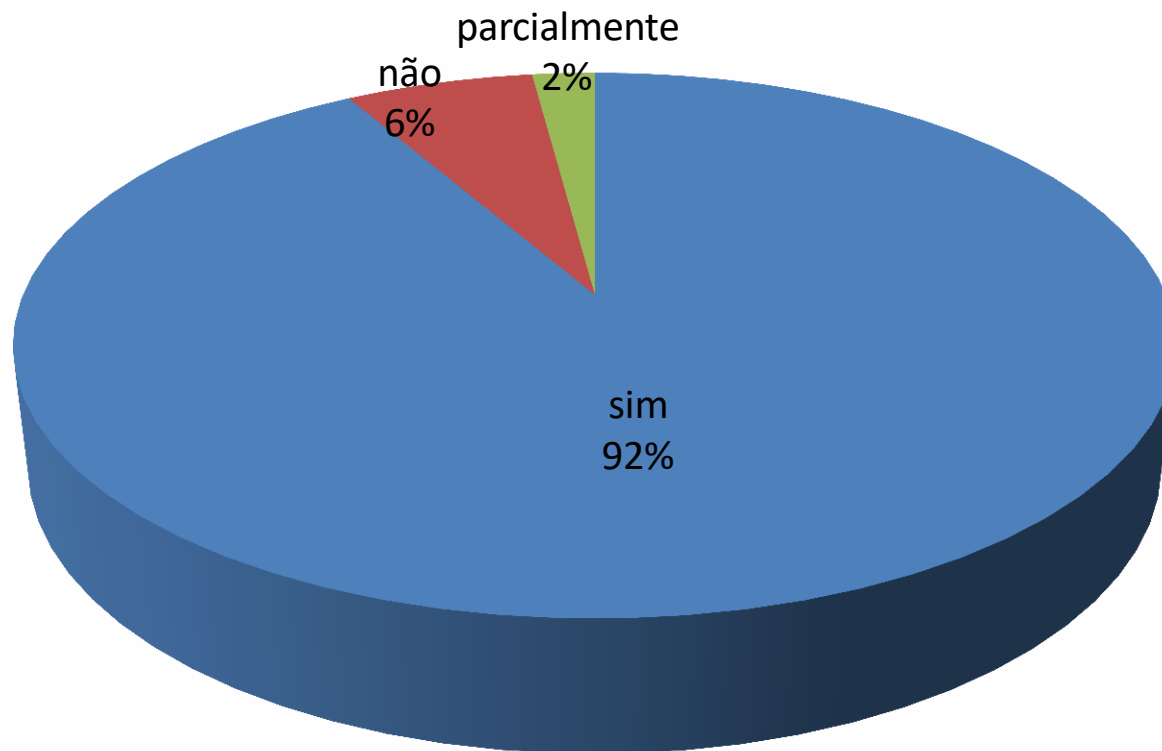
SECRETARIA DE AGRICULTURA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

SERVIÇO UTILIZADO



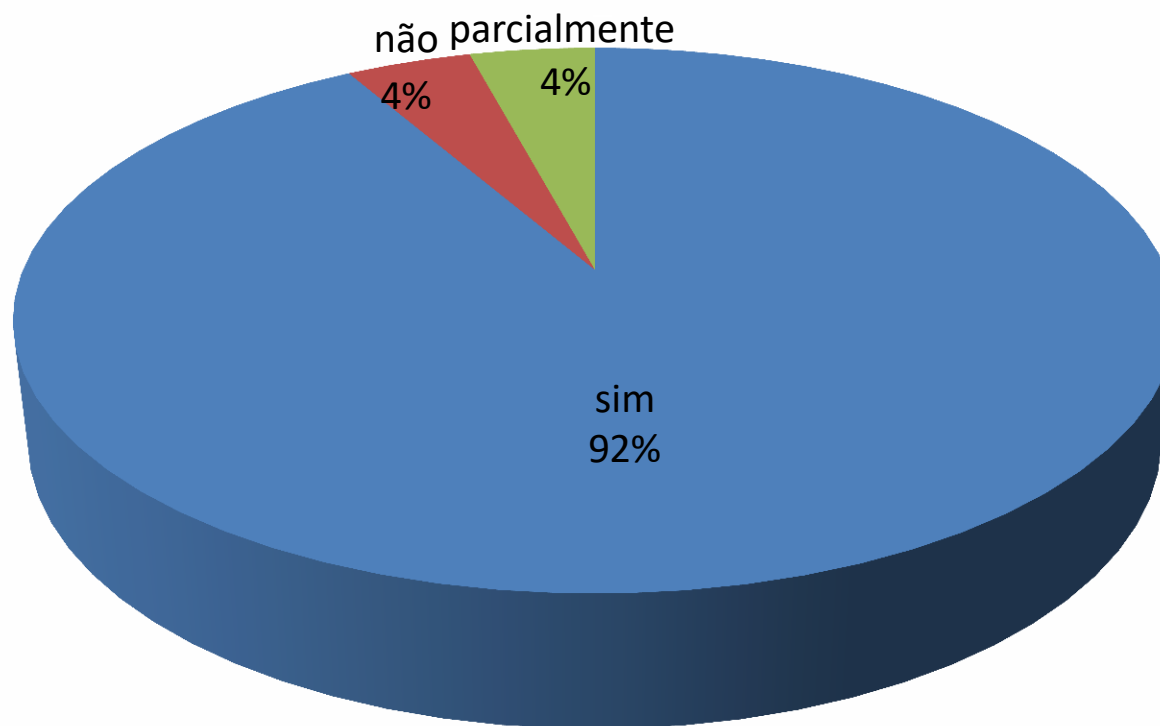
SECRETARIA DE AGRICULTURA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

Você foi bem atendido em todas as etapas do serviço?



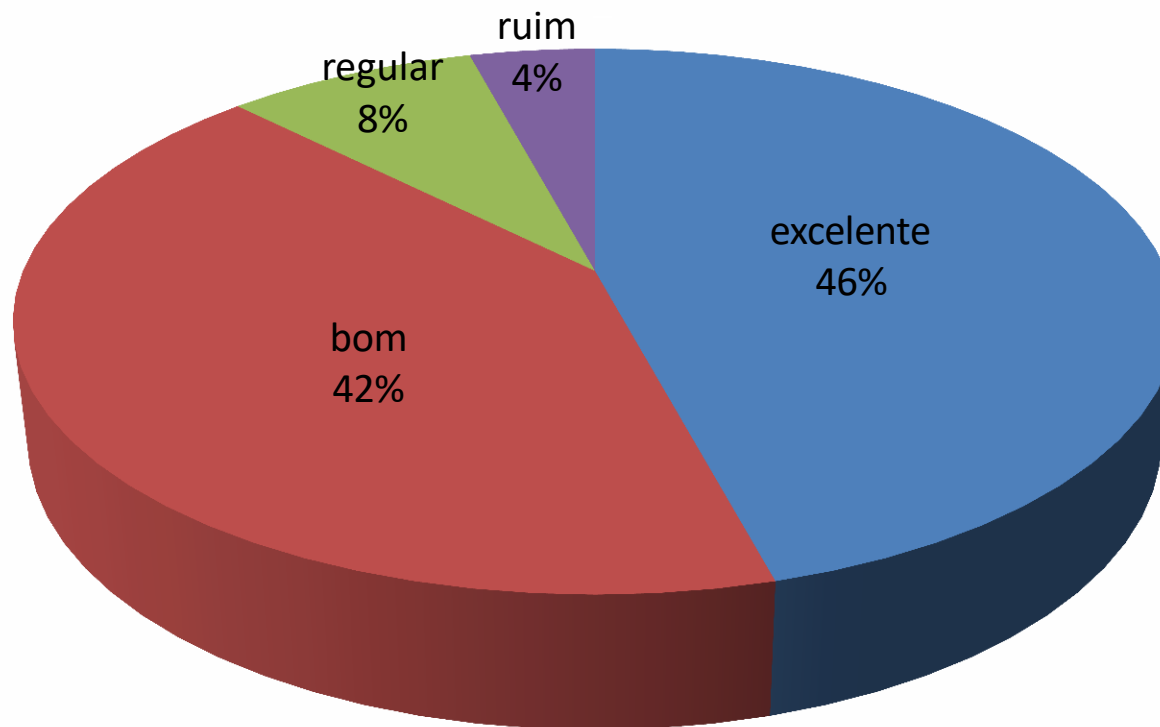
SECRETARIA DE AGRICULTURA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

As informações prestadas à você foram úteis?



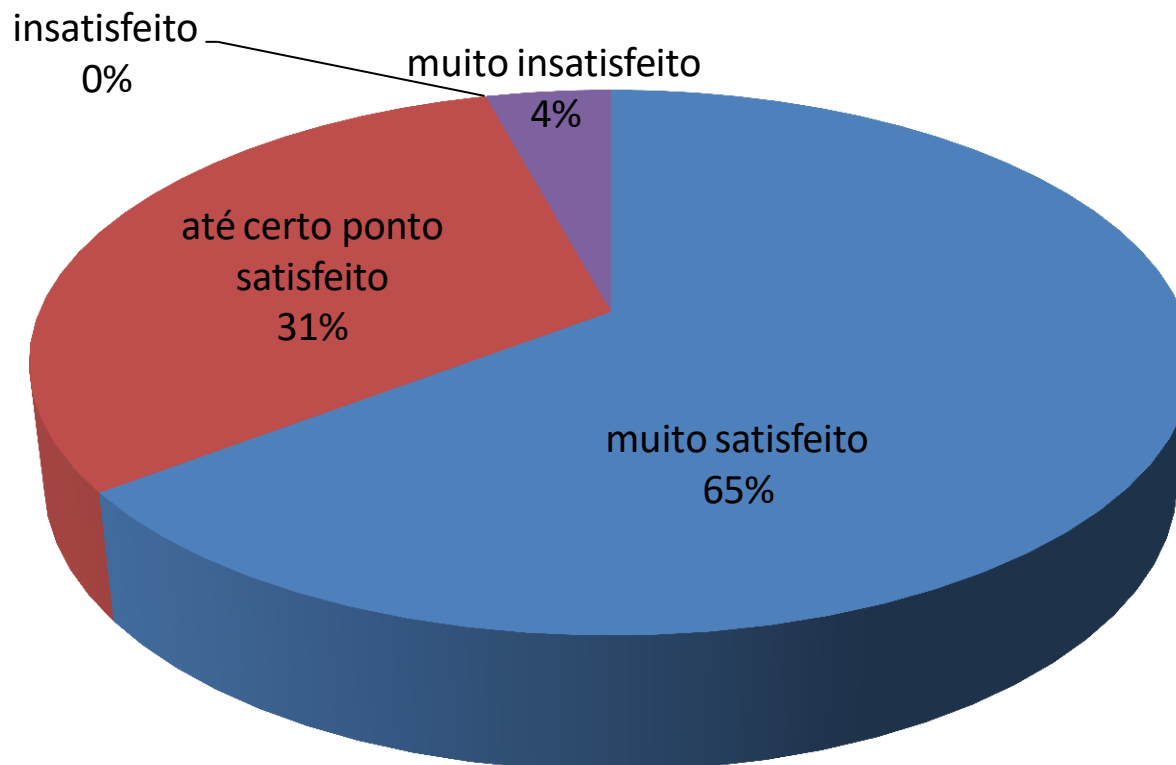
SECRETARIA DE AGRICULTURA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

Como você avalia a qualidade do serviço ?



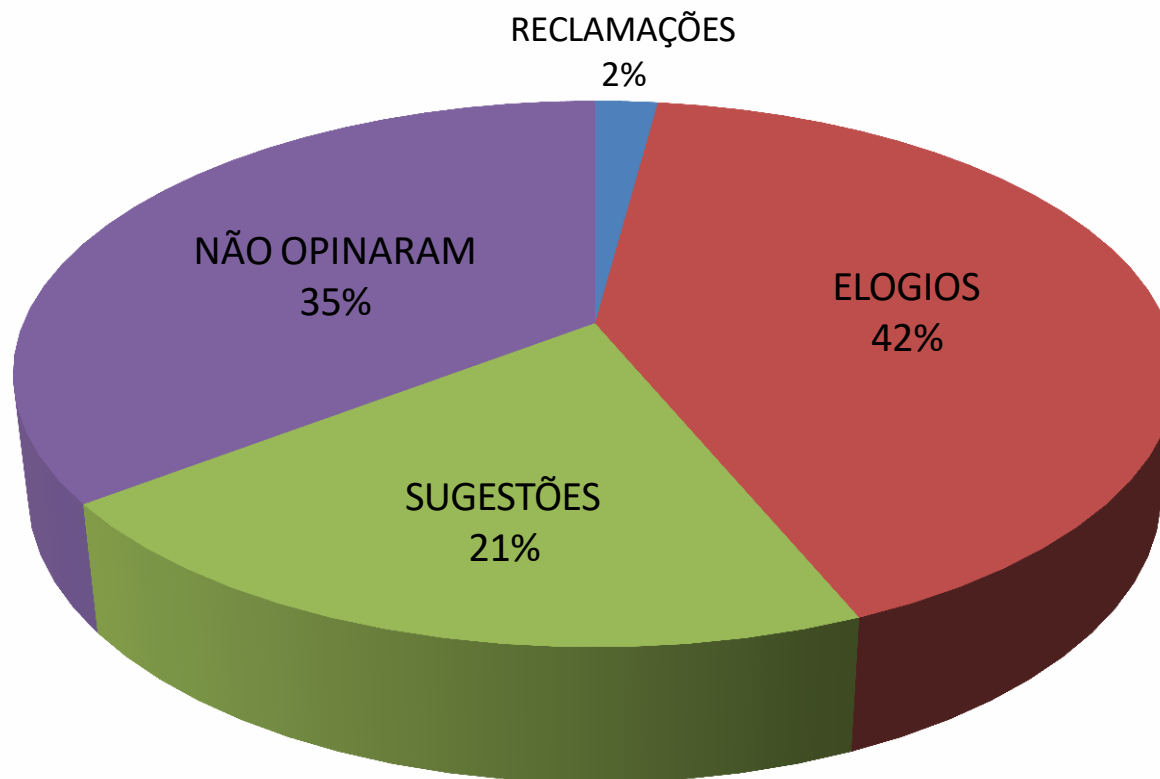
SECRETARIA DE AGRICULTURA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

Qual seu grau de satisfação com o serviço?



SECRETARIA DE AGRICULTURA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

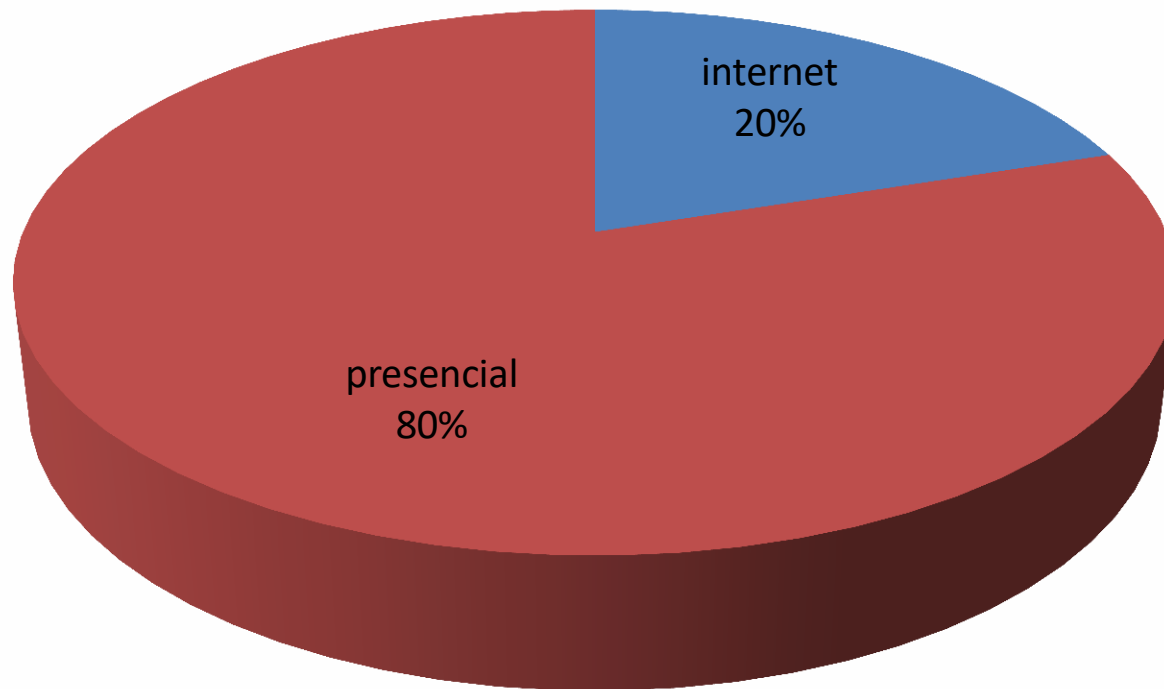
OPINIÕES DOS USUÁRIOS



**SECRETARIA DE
EDUCAÇÃO, CULTURA E
ESPORTES**

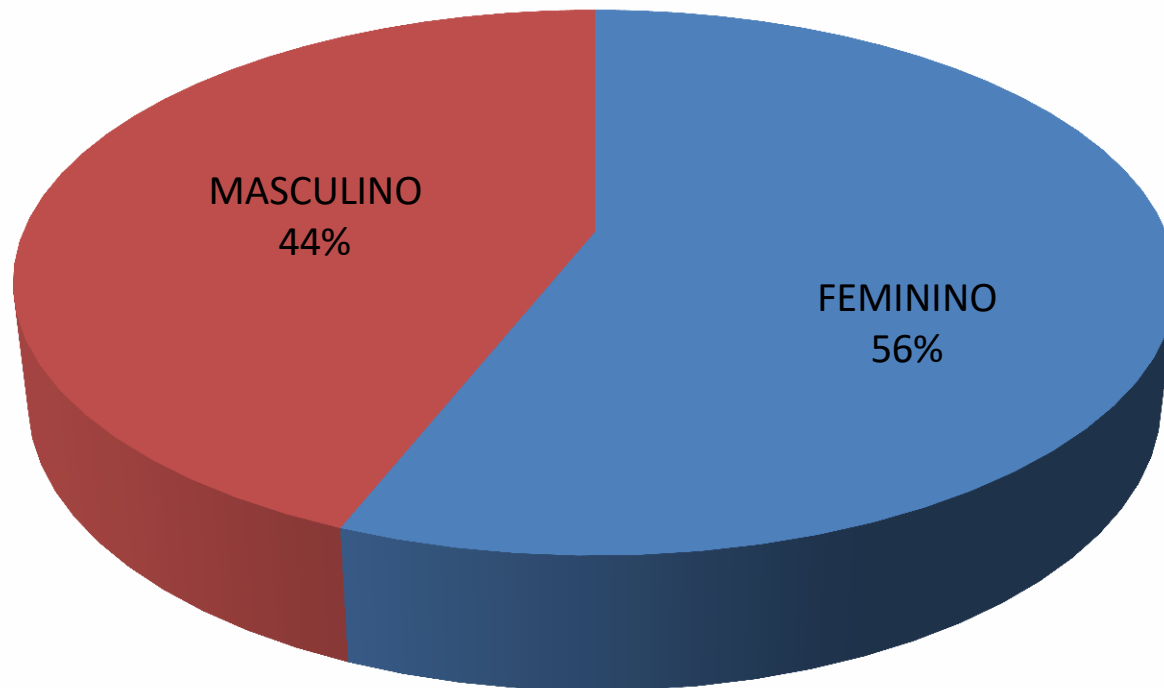
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES

Meio de resposta

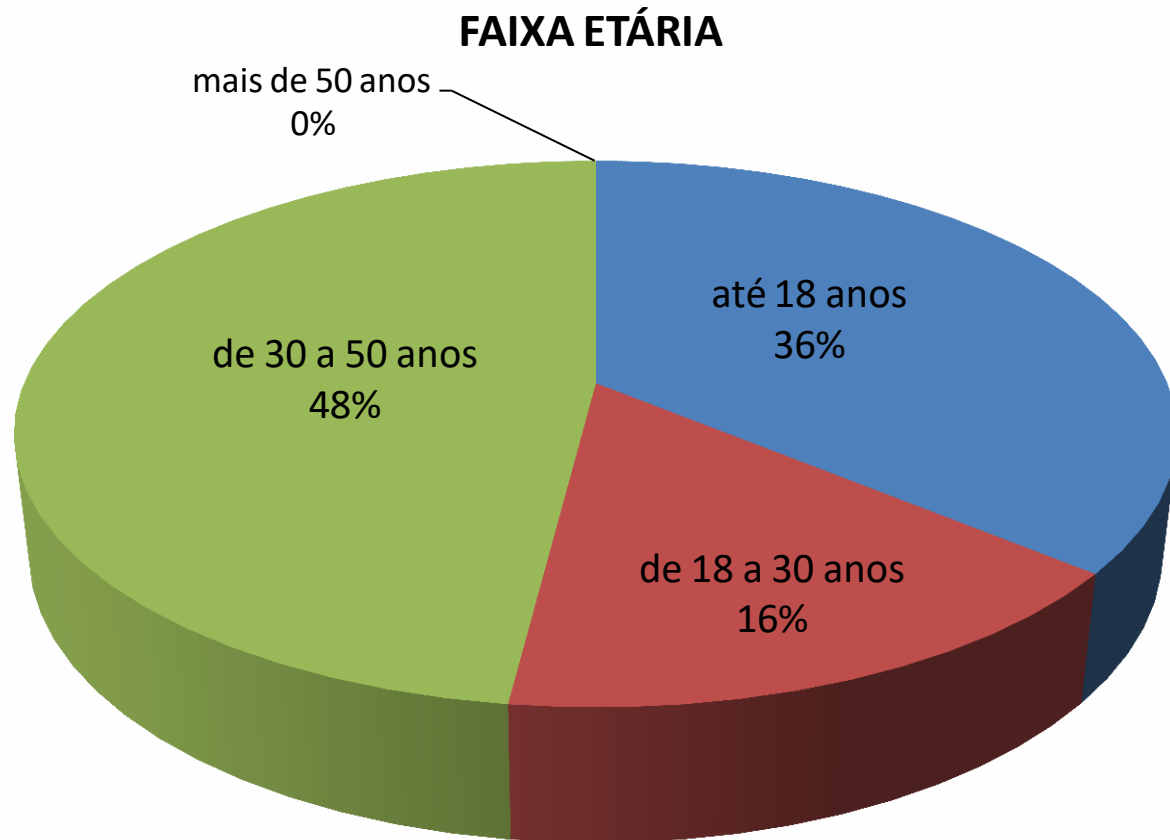


SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES

GÊNERO

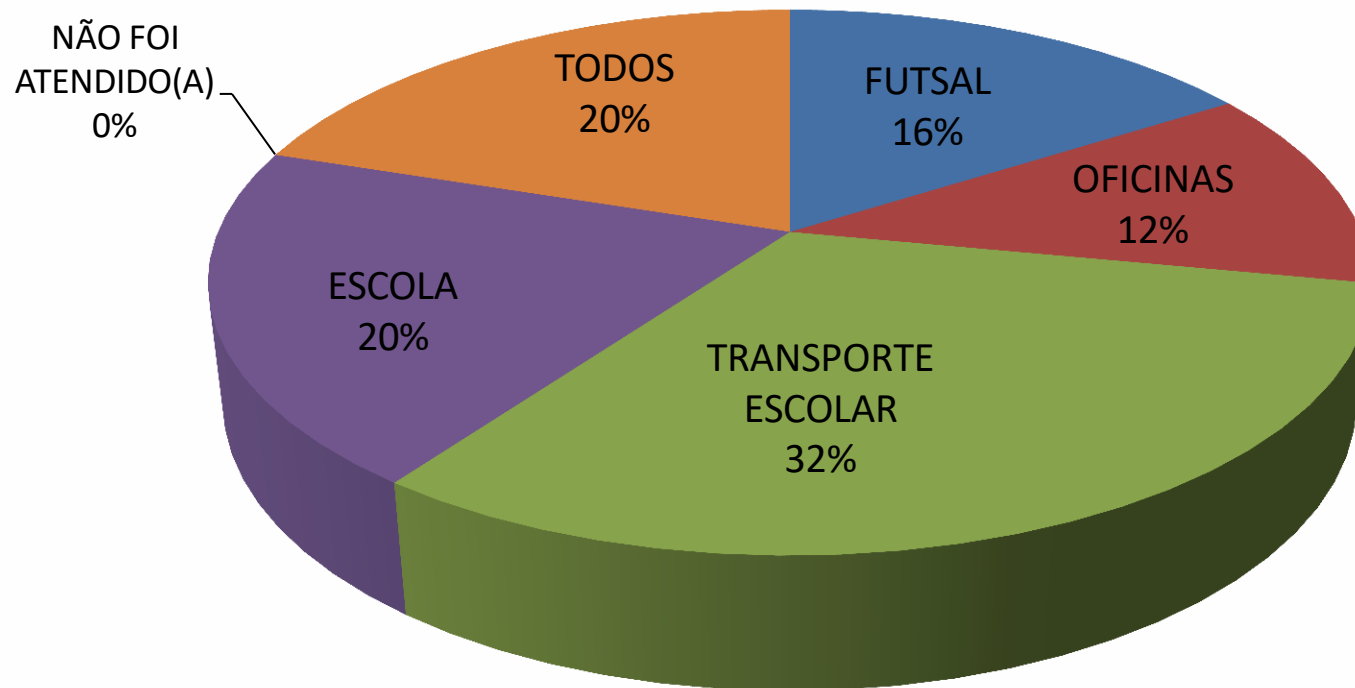


SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES



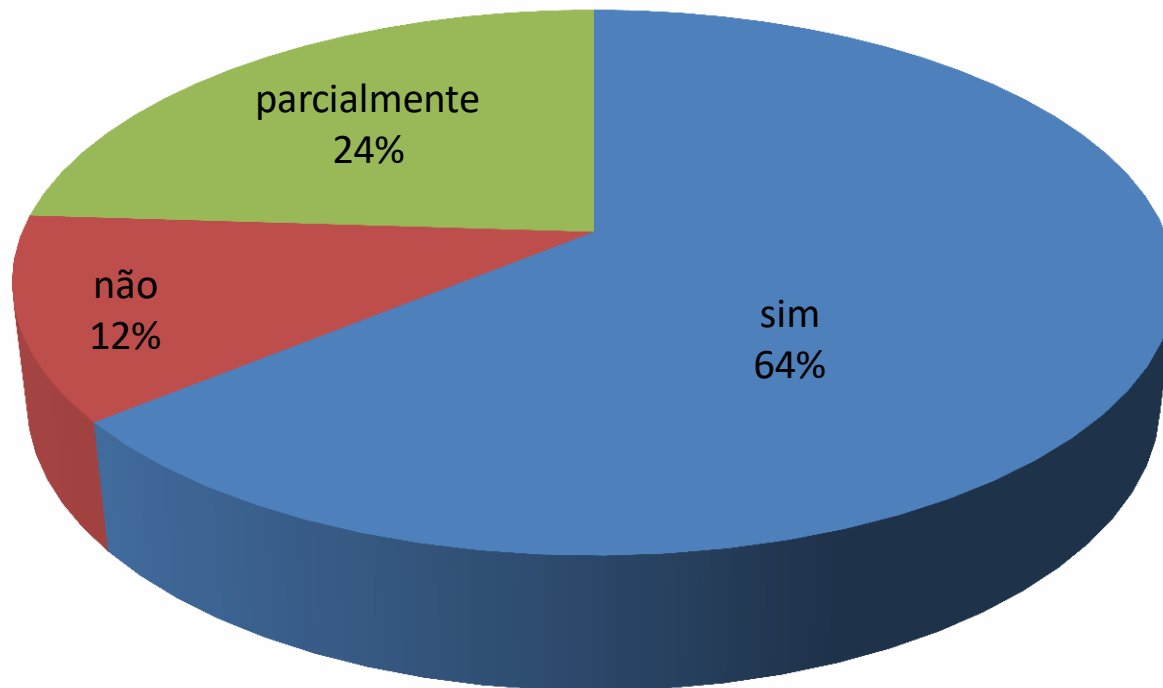
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES

SERVIÇO UTILIZADO



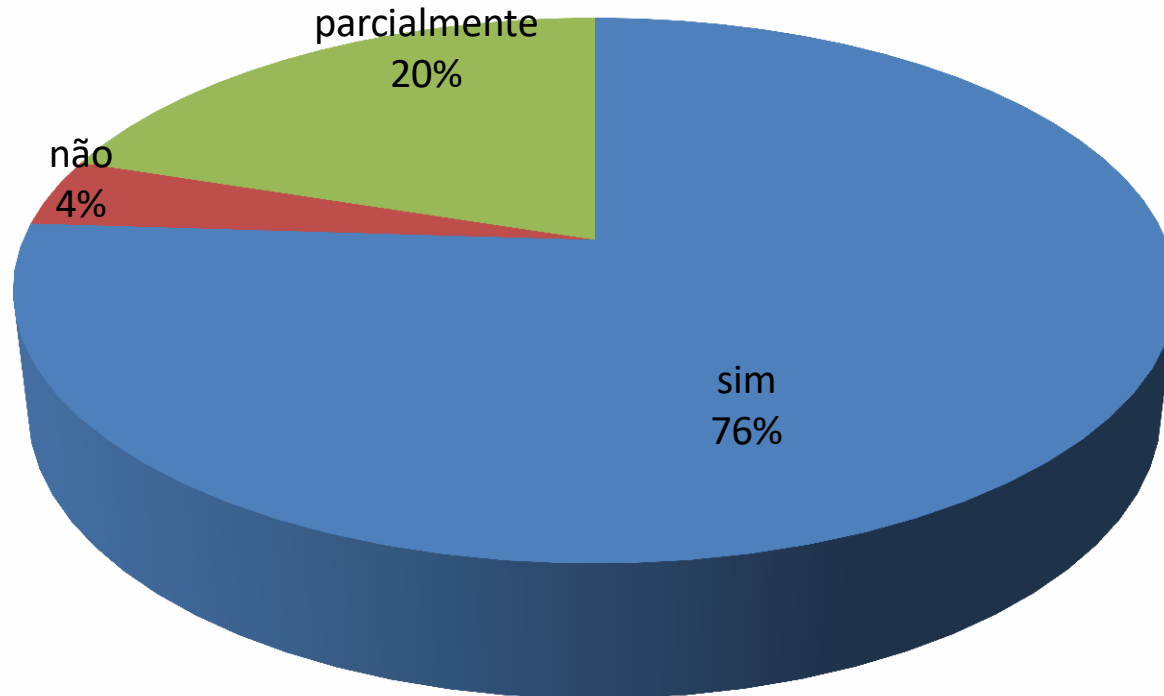
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES

Você foi bem atendido em todas as etapas do serviço?



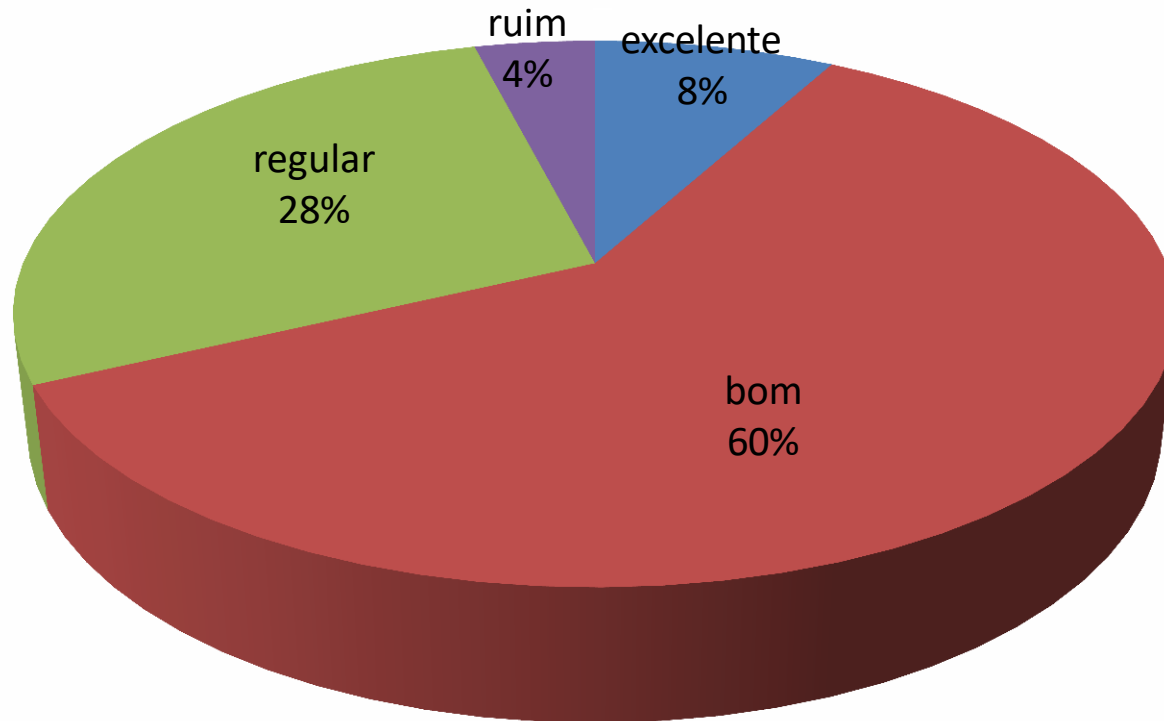
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES

As informações prestadas à você foram úteis?



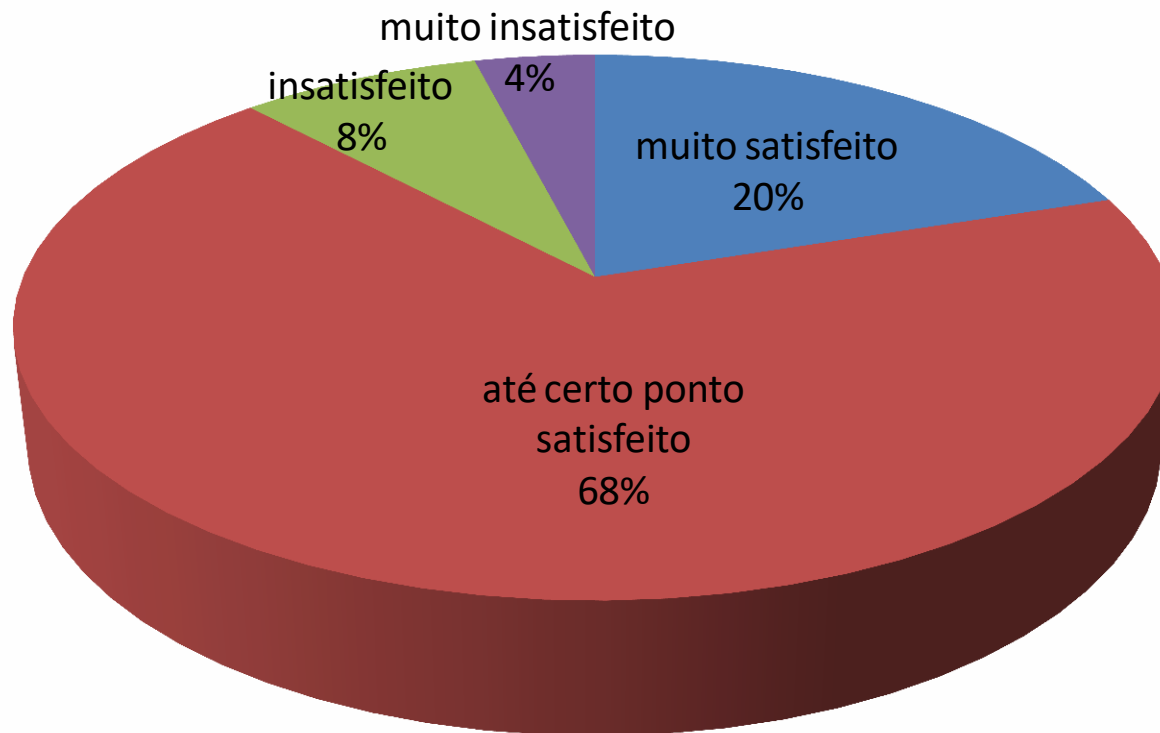
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES

Como você avalia a qualidade do serviço ?



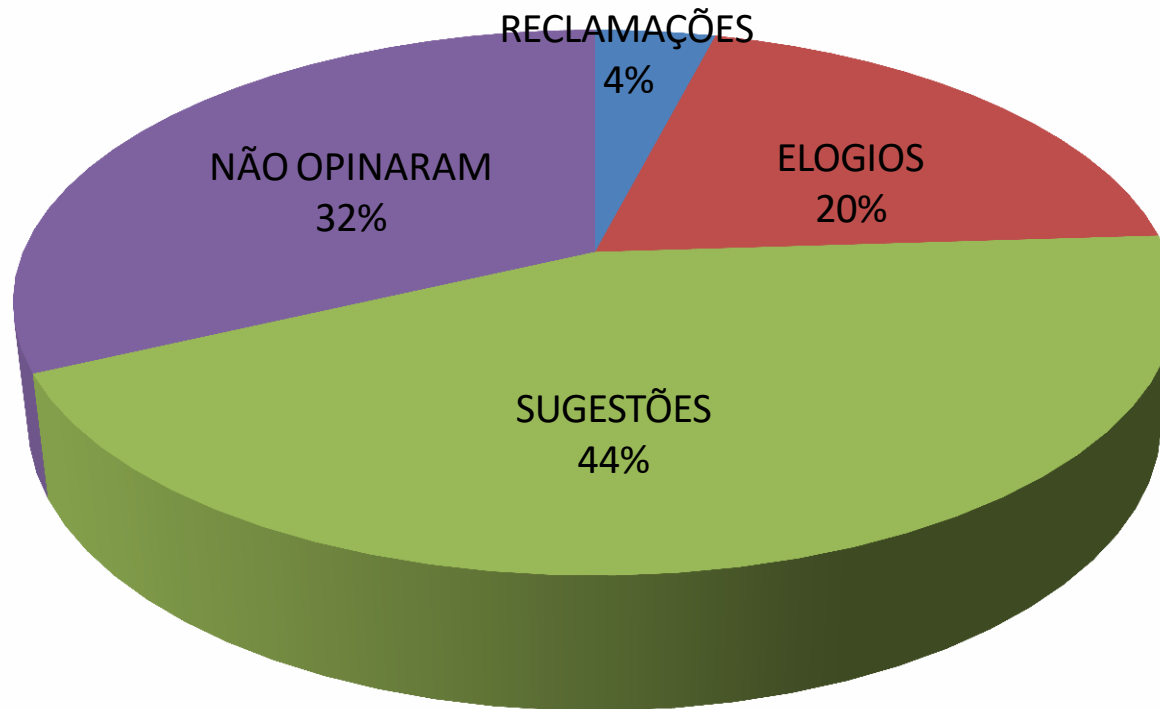
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES

Qual seu grau de satisfação com o serviço?



SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES

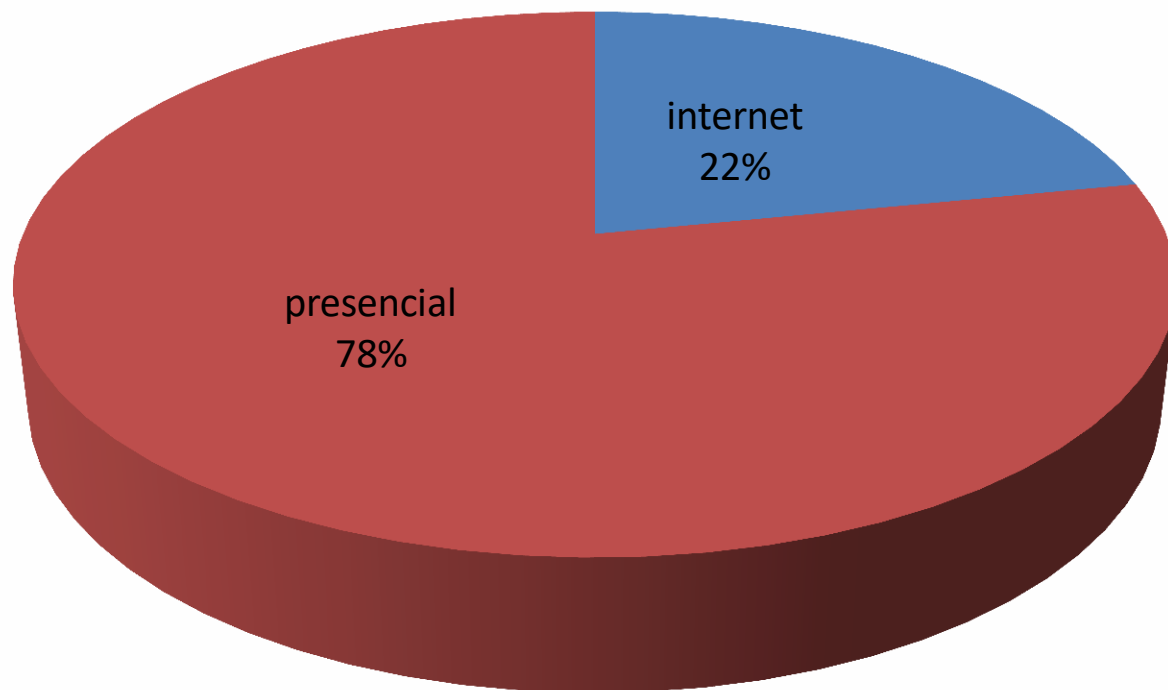
OPINIÕES DOS USUÁRIOS



SECRETARIA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

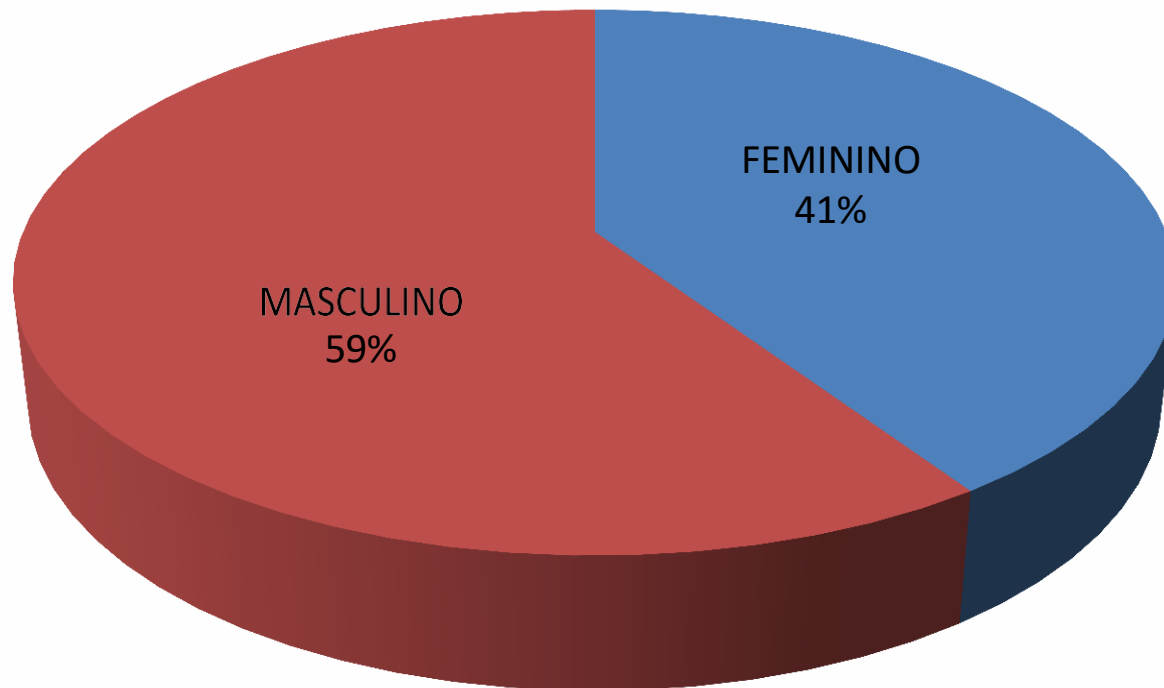
SECRETARIA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Meio de resposta

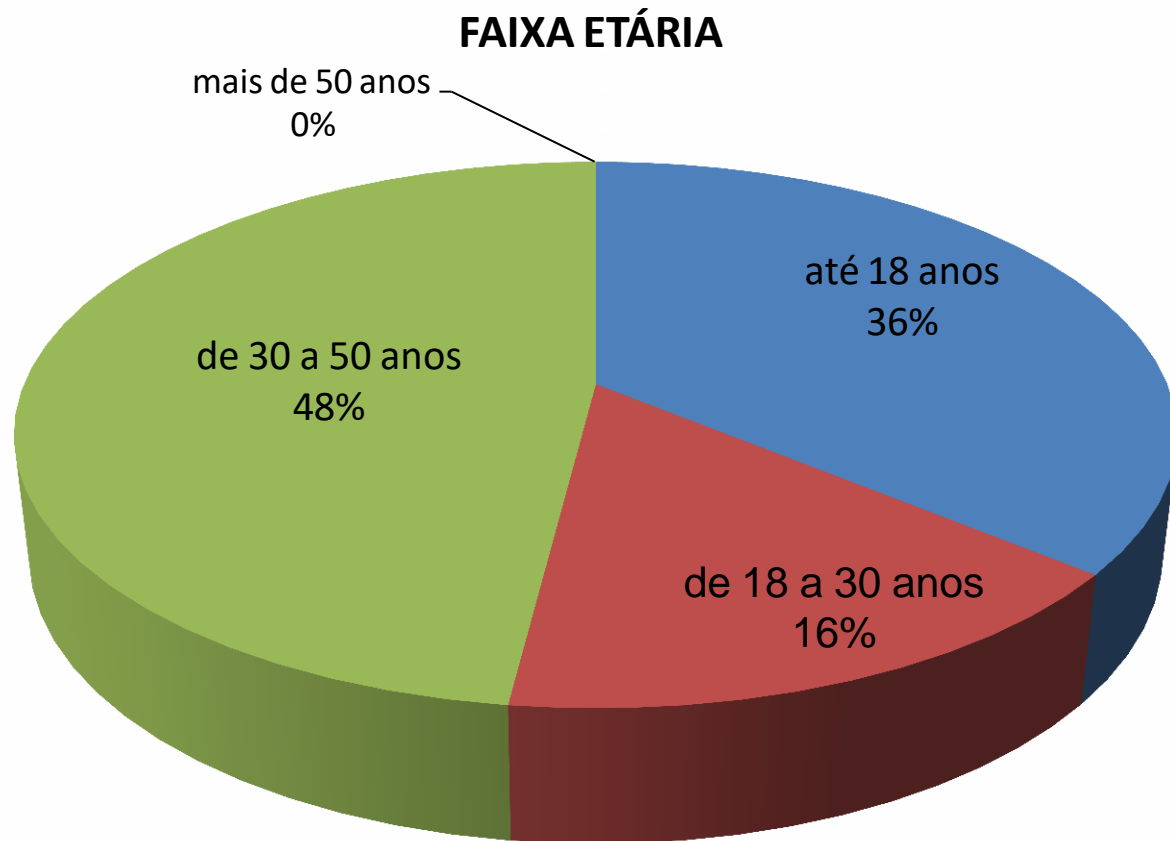


SECRETARIA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

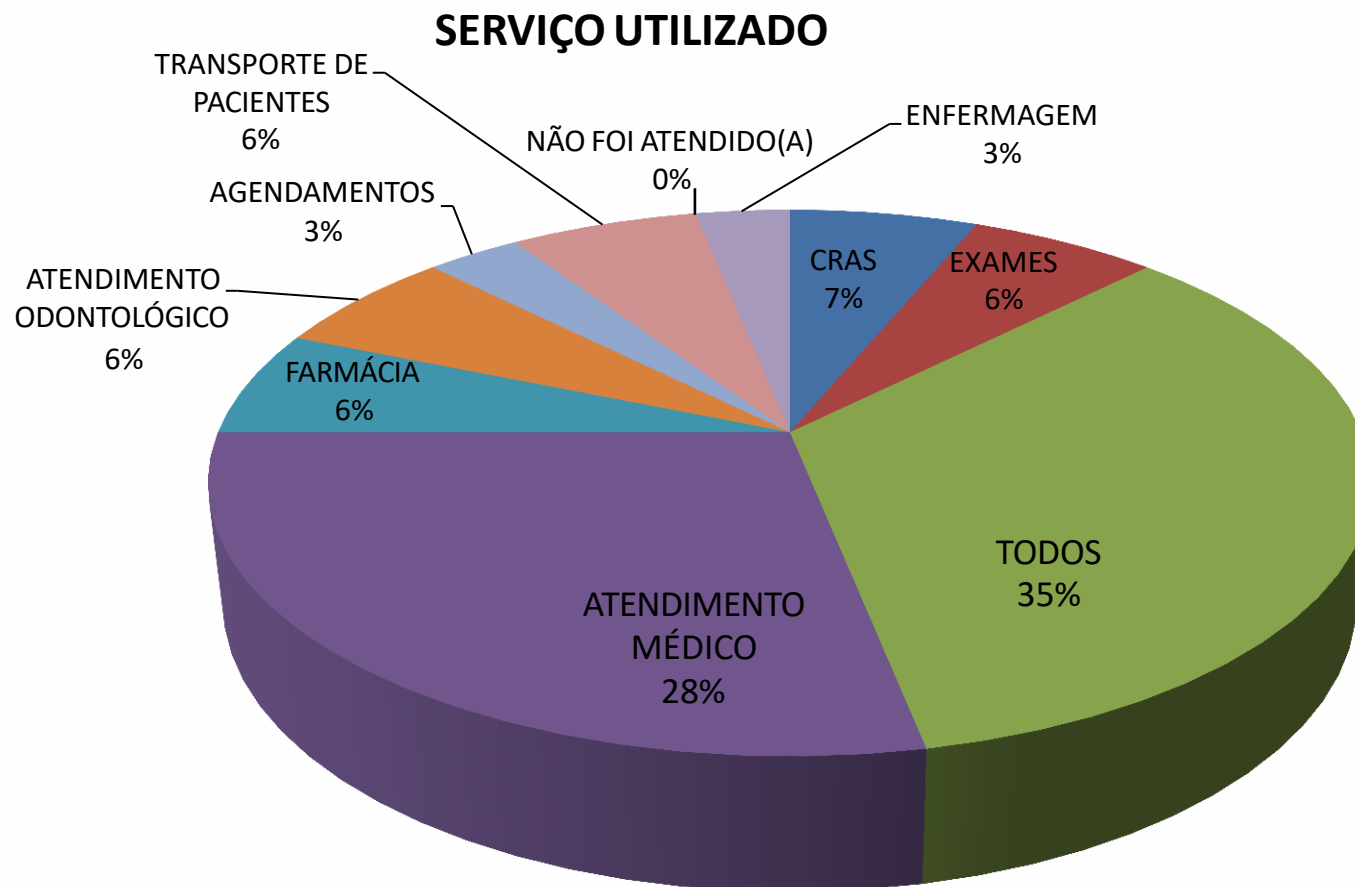
GÊNERO



SECRETARIA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

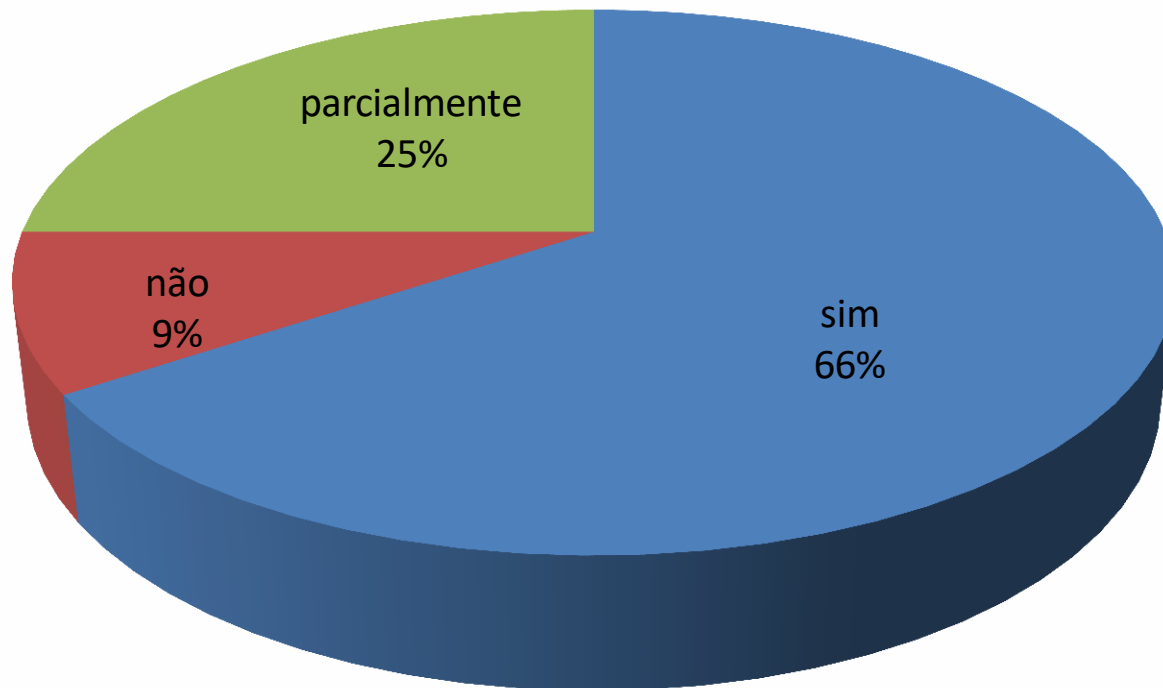


SECRETARIA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL



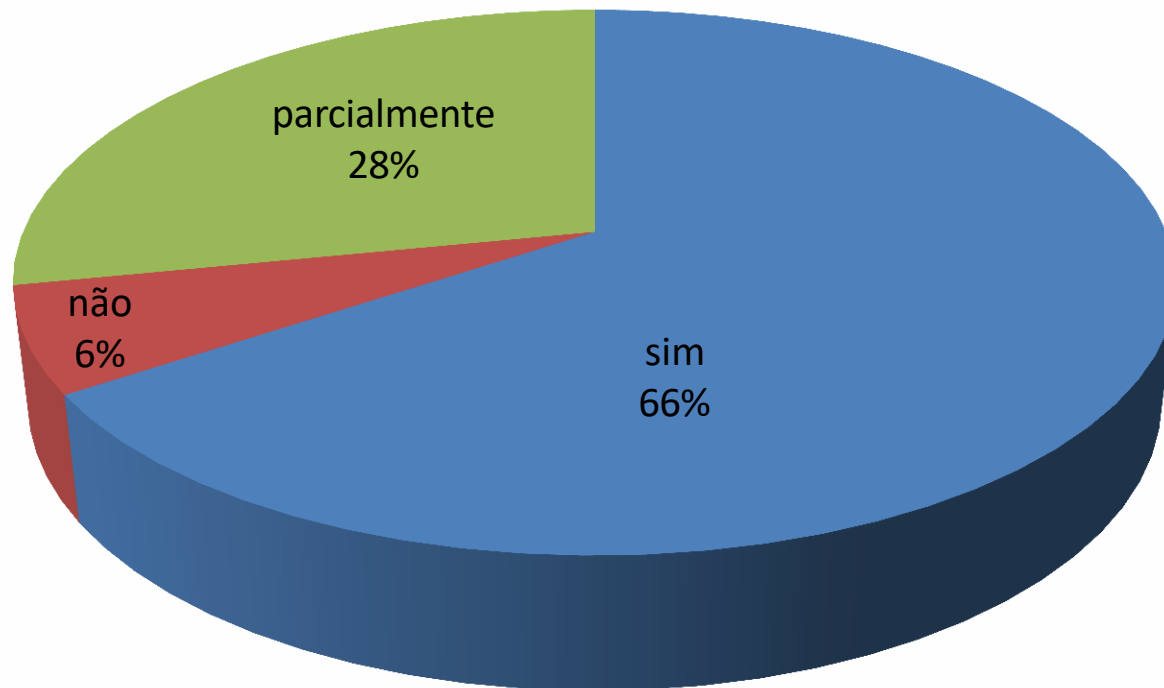
SECRETARIA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Você foi bem atendido em todas as etapas do serviço?



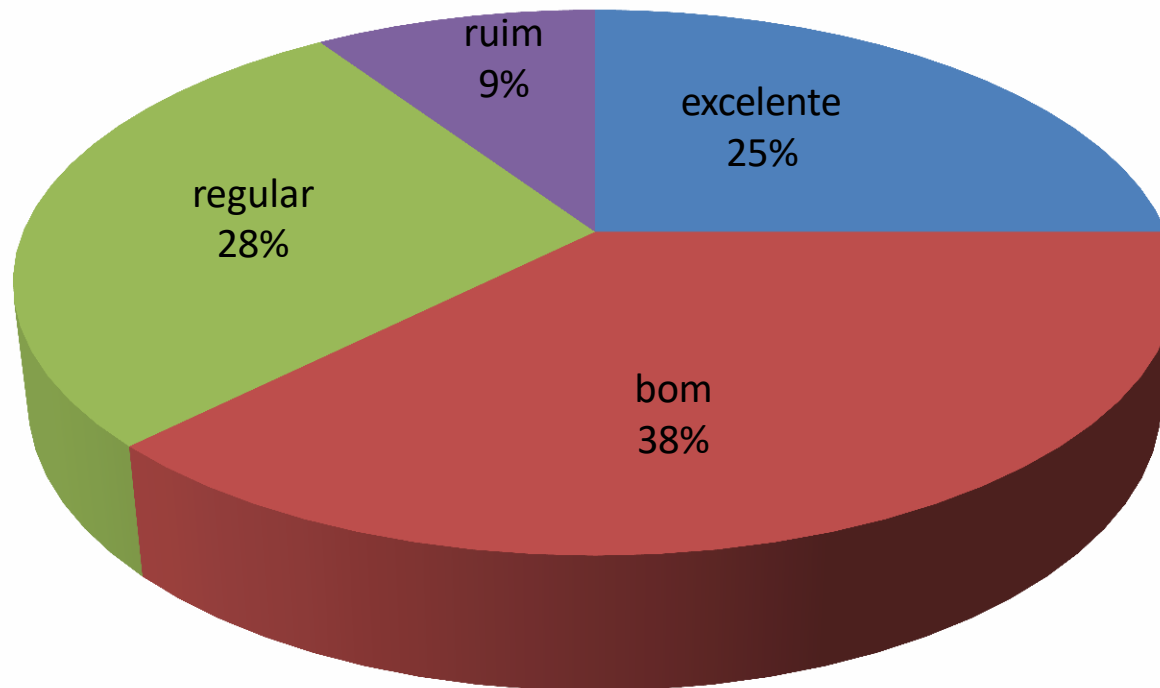
SECRETARIA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

As informações prestadas à você foram úteis?



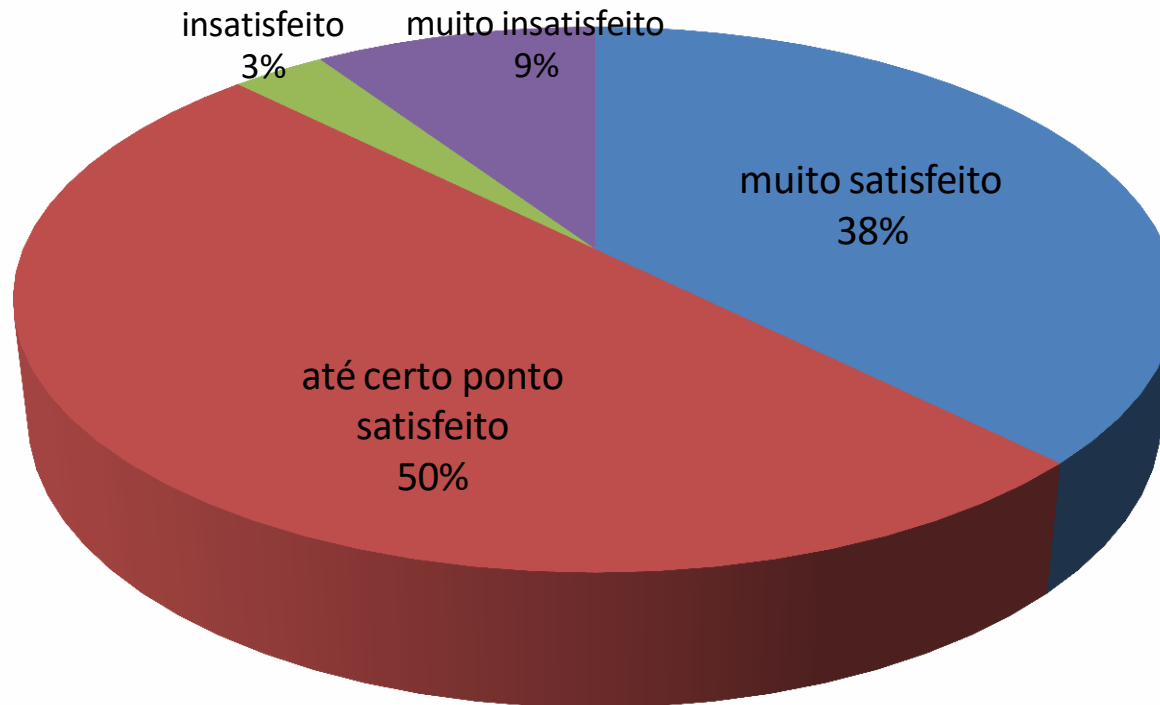
SECRETARIA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Como você avalia a qualidade do serviço ?



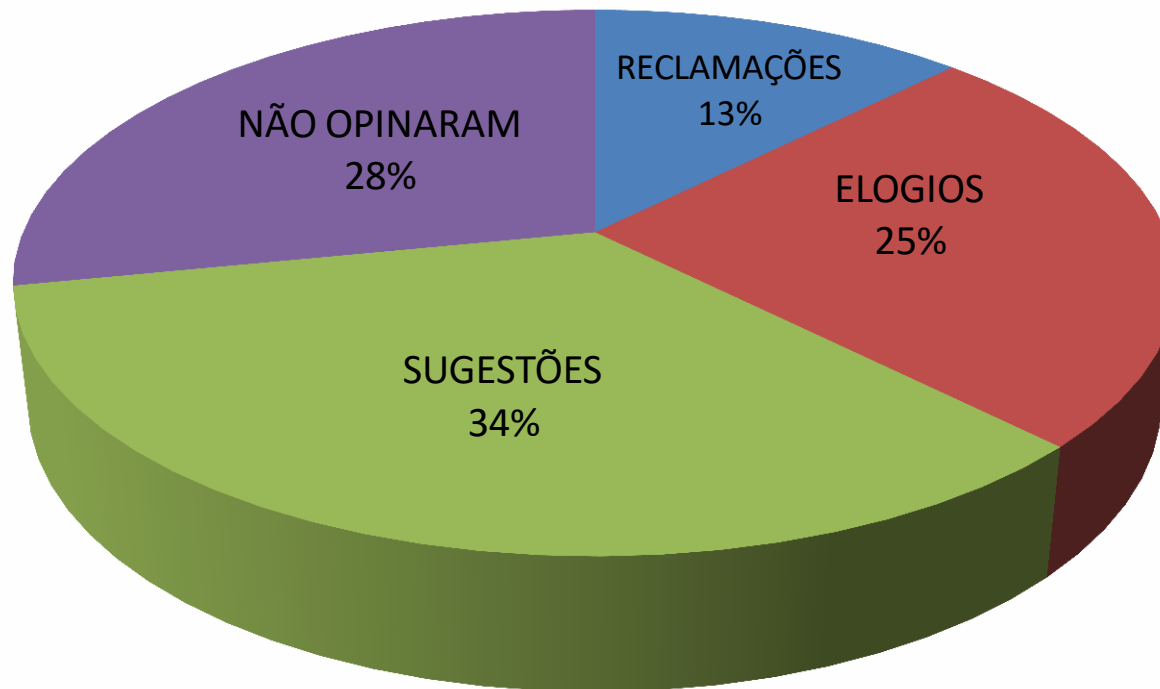
SECRETARIA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Qual seu grau de satisfação com o serviço?



SECRETARIA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

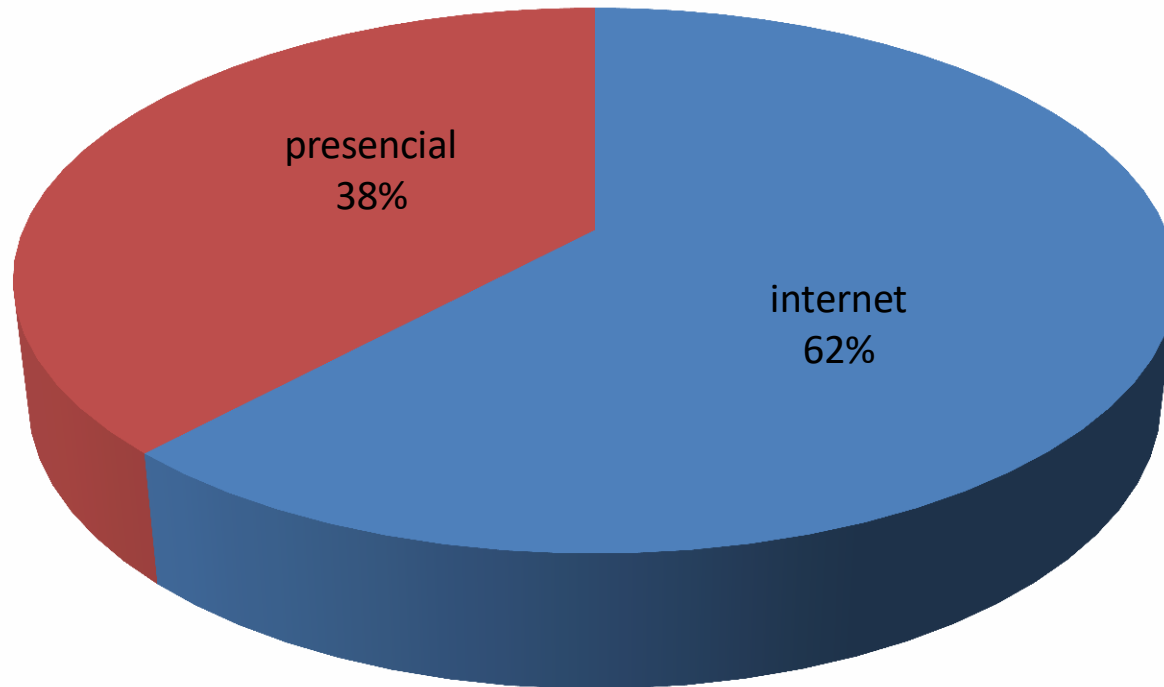
OPINIÕES DOS USUÁRIOS



**SECRETARIA DE
TRANSPORTES, OBRAS E
URBANISMO**

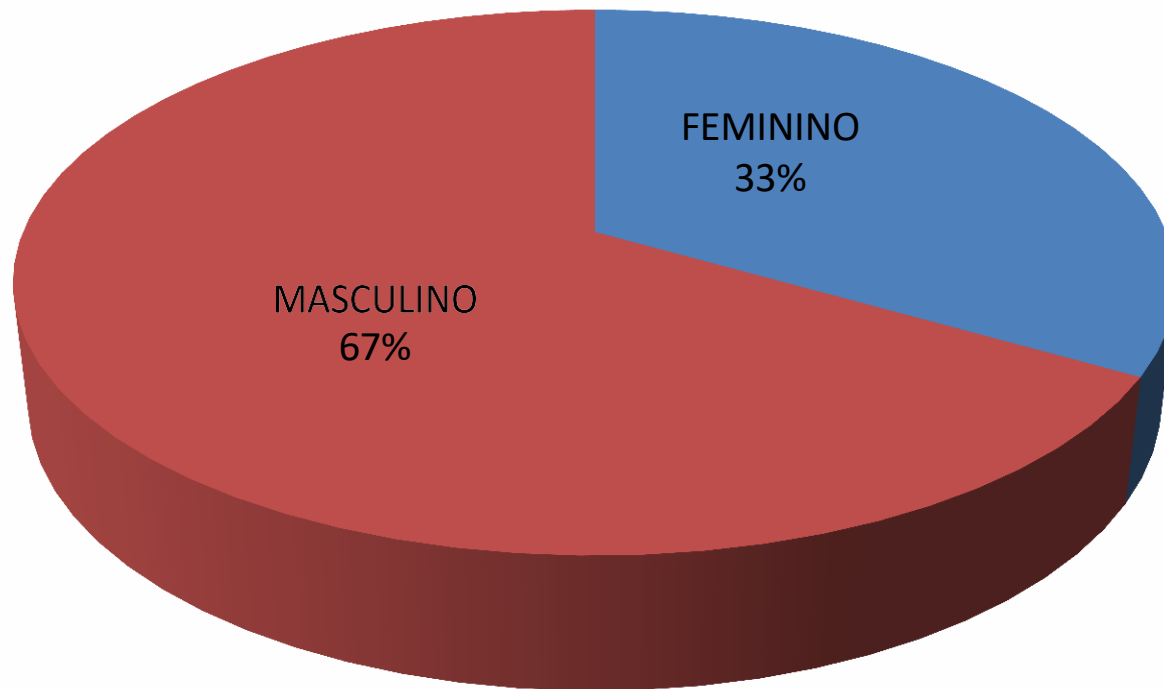
SECRETARIA DE TRANSPORTES, OBRAS E URBANISMO

Meio de resposta



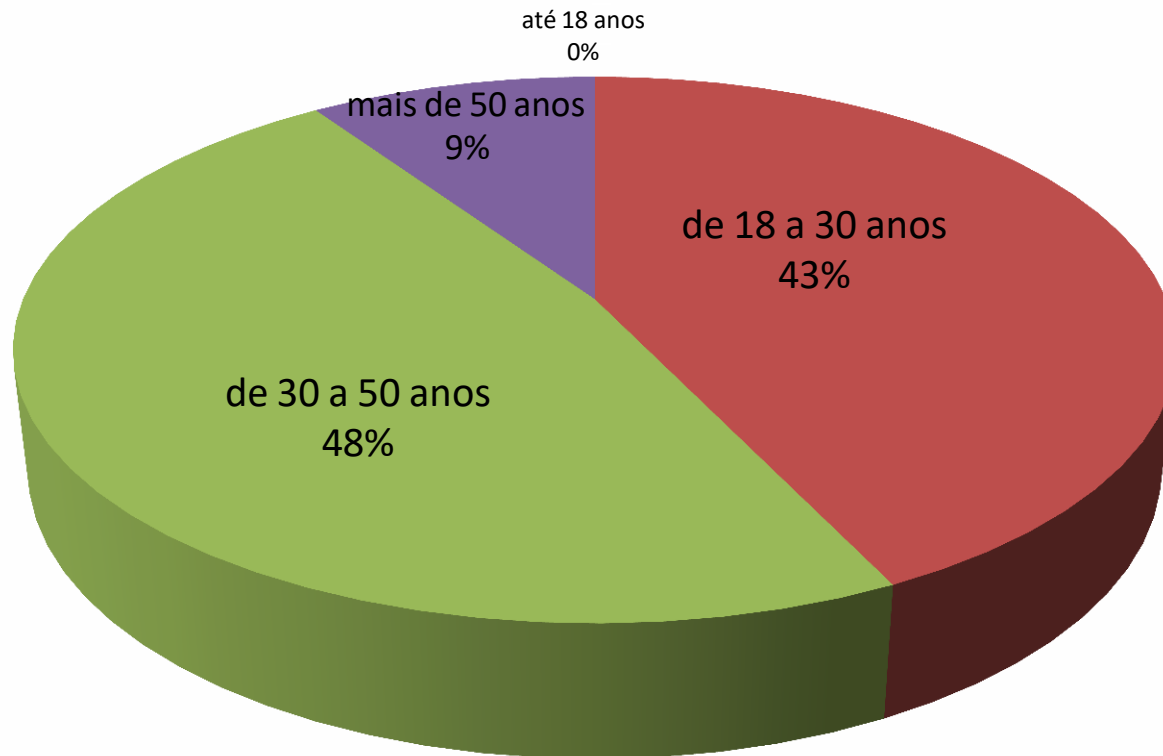
SECRETARIA DE TRANSPORTES, OBRAS E URBANISMO

GÊNERO



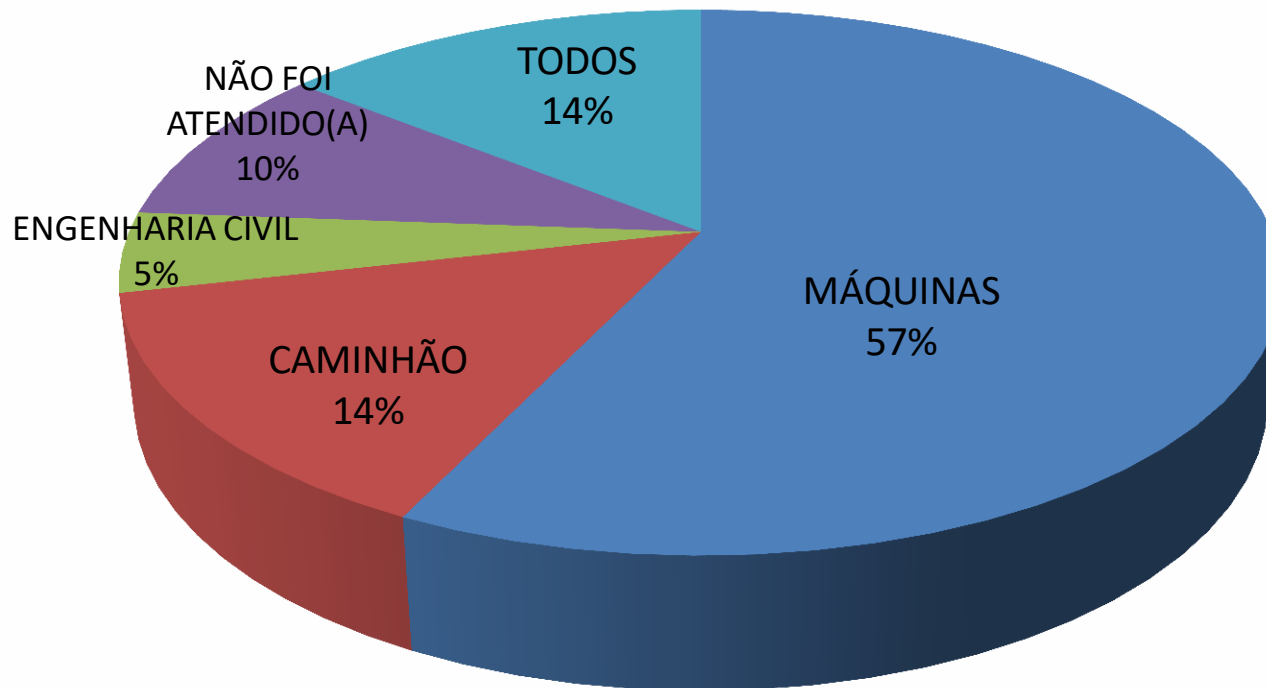
SECRETARIA DE TRANSPORTES, OBRAS E URBANISMO

FAIXA ETÁRIA



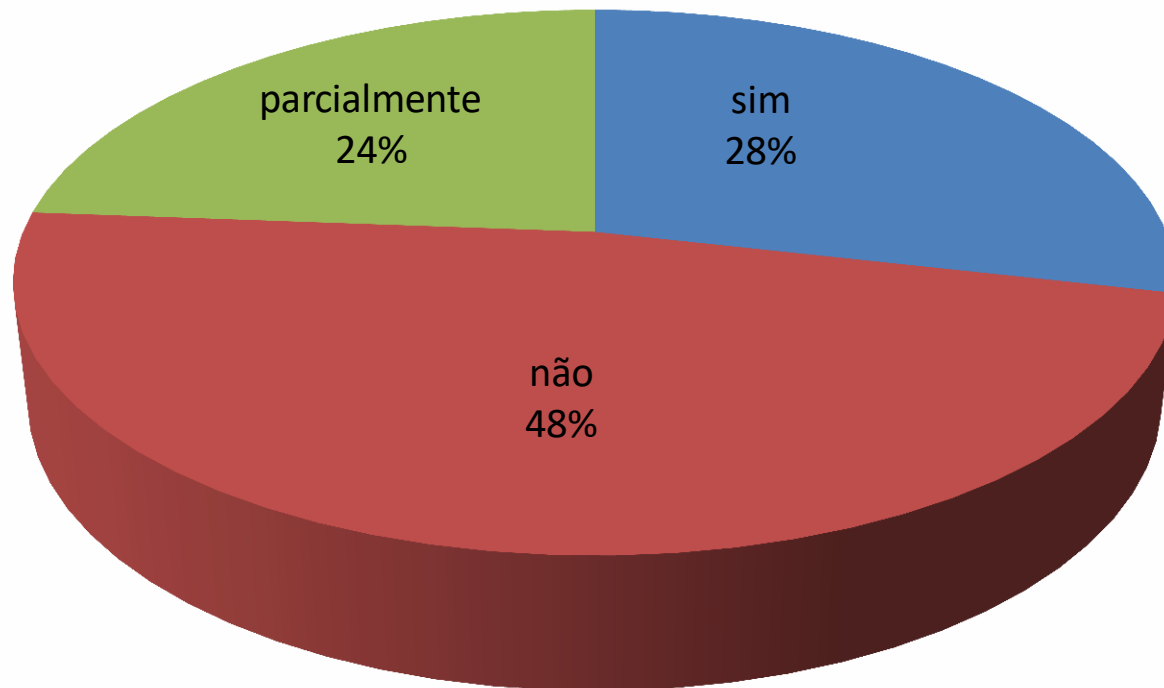
SECRETARIA DE TRANSPORTES, OBRAS E URBANISMO

SERVIÇO UTILIZADO



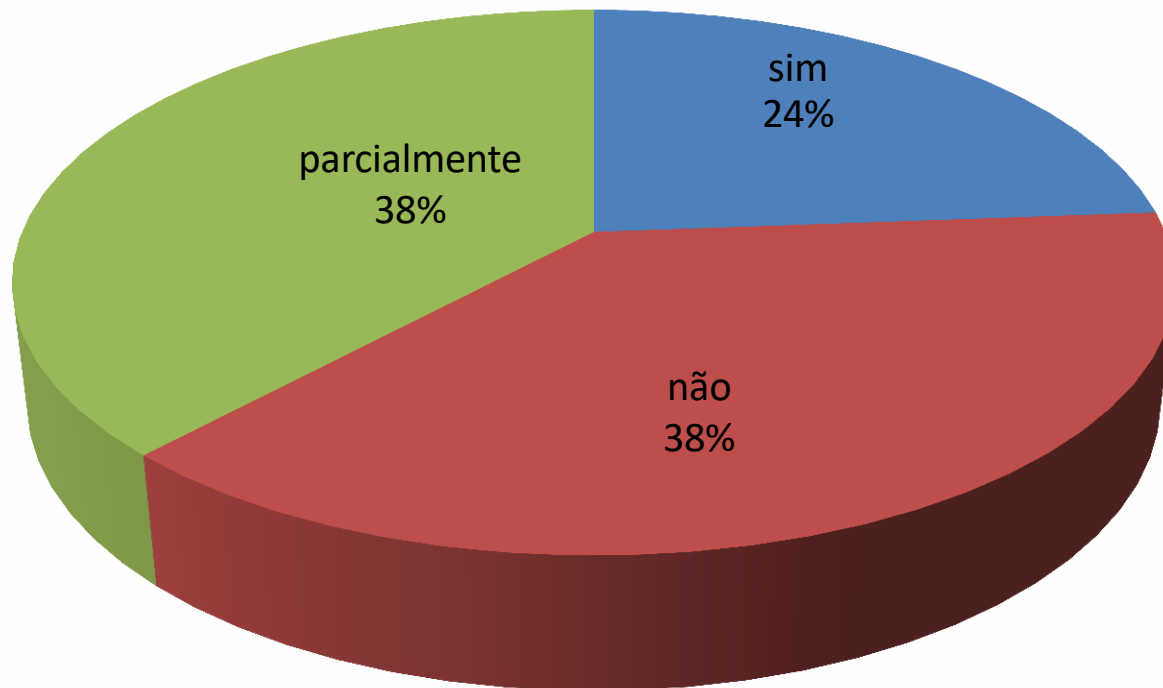
SECRETARIA DE TRANSPORTES, OBRAS E URBANISMO

As informações prestadas à você foram úteis?



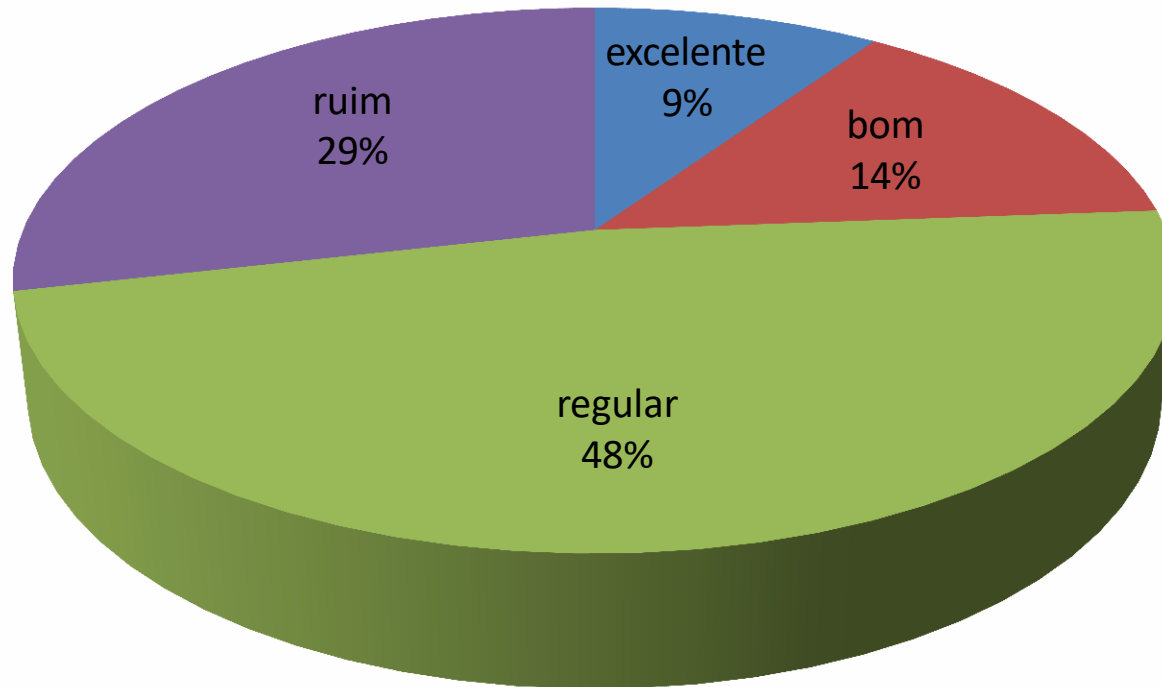
SECRETARIA DE TRANSPORTES, OBRAS E URBANISMO

Você foi bem atendido em todas as etapas do serviço?



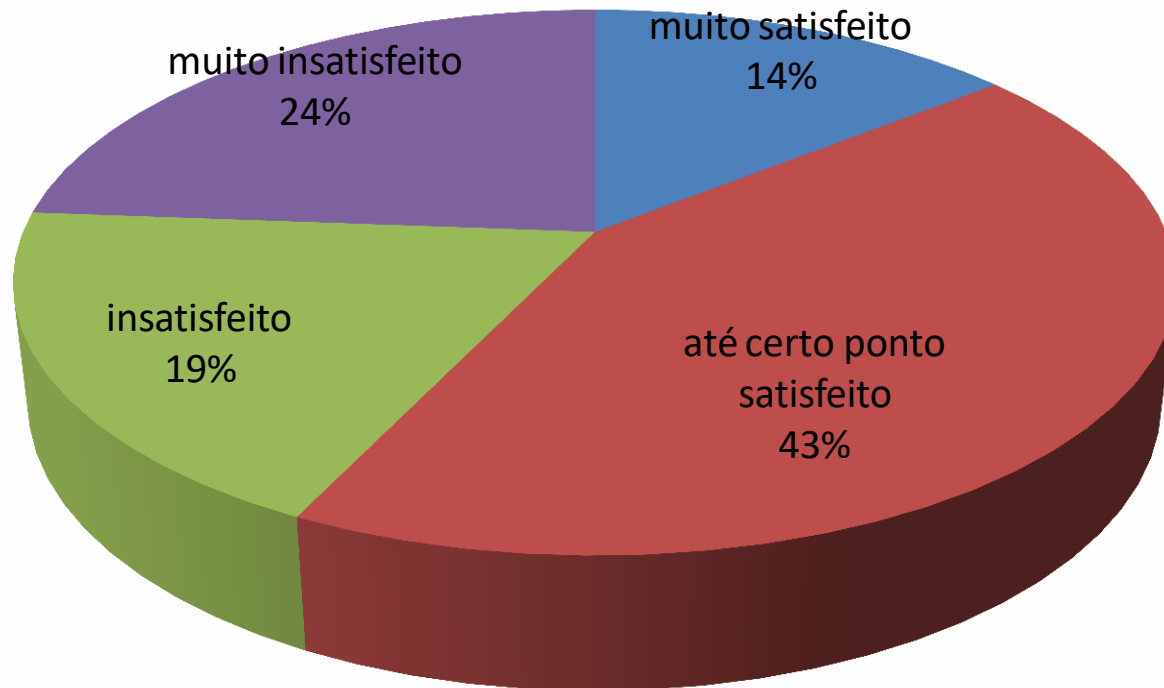
SECRETARIA DE TRANSPORTES, OBRAS E URBANISMO

Como você avalia a qualidade do serviço ?



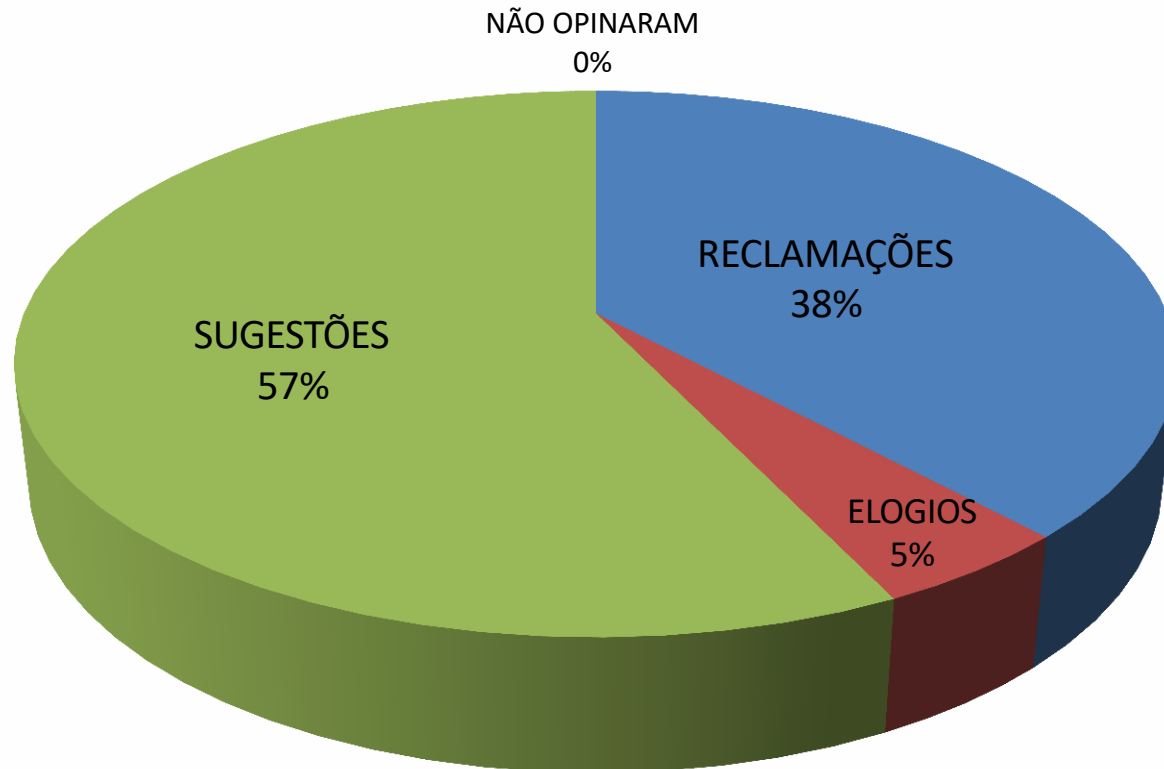
SECRETARIA DE TRANSPORTES, OBRAS E URBANISMO

Qual seu grau de satisfação com o serviço?



SECRETARIA DE TRANSPORTES, OBRAS E URBANISMO

OPINIÕES DOS USUÁRIOS



PREFEITURA DE
Xavantina

