

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Durante o mês de fevereiro de 2025, foi realizada uma pesquisa de satisfação acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria Parlamentar do Legislativo tapejarense, conforme exigência da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O processo de avaliação teve como objetivo, qualificar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Câmara de Vereadores, bem como, fluxos e procedimentos para atender as demandas deste setor, com vistas à melhoria de sua gestão. Cumpre destacar que a Ouvidoria desta casa legislativa tem procurado sempre uma maior eficiência e celeridade na prestação dos seus serviços.

O objetivo do trabalho foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise, foram utilizados o questionário de avaliação, atinente a análise das manifestações realizadas no ano de 2024. Esta pesquisa é limitada ao âmbito do atendimento das ouvidorias, ou seja, reflete a impressão do usuário que buscou atendimento na Ouvidoria.

A pesquisa realizada com o questionário de avaliação foi inicialmente disponibilizada por meio eletrônico, encaminhada para o e-mail de cada manifestante do ano anterior, a fim de ser respondida mediante preenchimento de um simples questionário de avaliação. Também foram colhidas informações no sistema Plataforma Brasil quanto à satisfação dos usuários.

Buscou-se avaliar as seguintes questões:

1 – A sua demanda foi atendida ?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Parcialmente Atendida

2 – A resposta fornecida foi de fácil compreensão ?

- ☐ Muito fácil de compreender
- ☐ Fácil de Compreender
- ☐ Regular
- ☐ Difícil de compreender
- ☐ Muito difícil de compreender

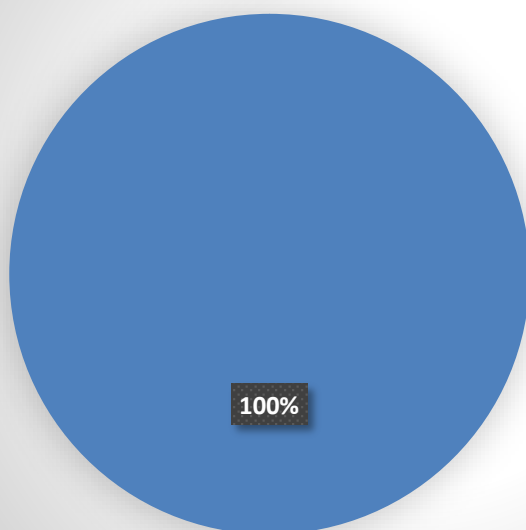
3 – Você está Satisfeito (a) com o atendimento prestado?

- ☐ Muito Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito

4- Deixe aqui o seu comentário:

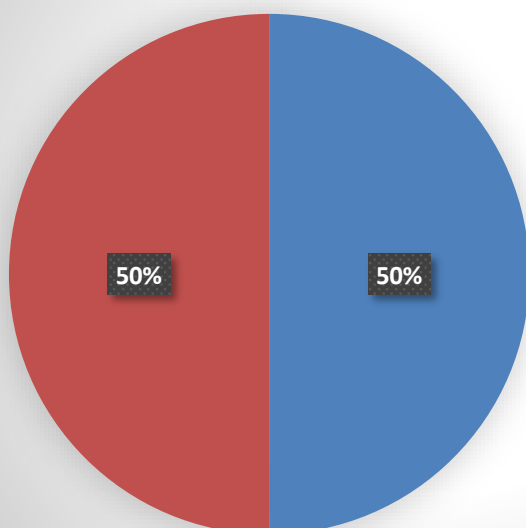
Para melhor compreensão dos gráficos apresentados a seguir, vale considerar, que do total de manifestações no período (04), após revisão manual, apenas (01) respondeu o questionário de satisfação do atendimento.

Questão nº 1



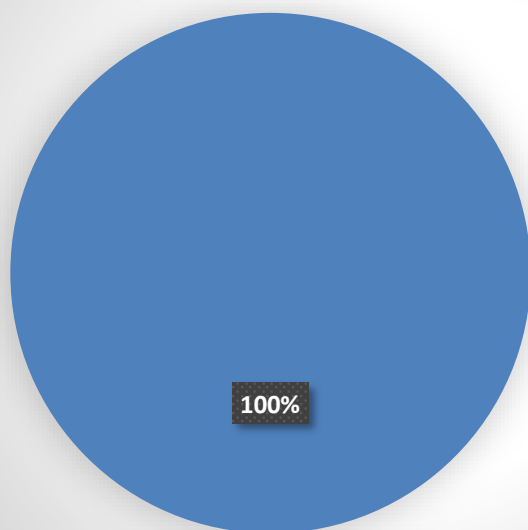
- Sim
- Não
- Parcialmente Atendida

Questão nº 2



- Muito fácil de compreender
- Fácil de compreender
- Regular
- Difícil de Compreender
- Muito difícil de Compreender

Questão nº 3



- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Regular
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito