

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS  
USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS – 2024**

**MUNICÍPIO DE  
QUILOMBO/SC**



*[Handwritten signature]*

## 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 345/2021, que Institui no Município o Sistema de Ouvidoria, Decreto 342/2021 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: 01/01/2024 ATÉ 26/12/2024;
- 1.2 TOTAL DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS: 06
- 1.3 METODOLOGIA UTILIZADA: Decreto Municipal nº 342/2021;
- 1.4 MEIOS DE DISPONIBILIZAÇÃO: Formulários físicos nas Unidades Administrativas do Município e Formulário online no sítio eletrônico oficial [www.quilombo.sc.gov.br](http://www.quilombo.sc.gov.br);
- 1.5 A análise das respostas recebidas foi realizada pelas Secretarias correspondentes da manifestação.
- 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



Quilombo/SC, 26 de dezembro de 2024.

  
\_\_\_\_\_  
**RÉGIS EDUARDO SETTE**  
CONTROLADORIA INTERNA