



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno



RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS - 2025

Lei nº 13.460/2017

Unidade Central de Controle Interno

- **1. Apresentação**

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados da avaliação de satisfação dos serviços públicos relacionados à Unidade Central de Controle Interno do município de Afonso Cláudio, conforme determina a Lei nº 13.460/2017, que trata dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

A iniciativa faz parte de um esforço contínuo de nossa gestão em tornar a administração mais **transparente, moderna e centrada no cidadão**, oferecendo mecanismos eficazes de participação social e escuta ativa da população.

- **2. Contexto e Importância da Avaliação**

Vivemos um momento de transformação na esfera pública, onde a eficiência dos serviços deve caminhar ao lado da escuta ativa e do respeito à cidadania. A participação da sociedade não é apenas um direito, mas uma ferramenta essencial para aprimorarmos a gestão e garantirmos que cada serviço esteja de fato cumprindo sua finalidade.



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

Nesse sentido, a avaliação da satisfação dos serviços prestados é um **instrumento fundamental de diagnóstico e melhoria contínua**, permitindo a identificação de oportunidades de aperfeiçoamento na execução dos serviços públicos.

• 3. Objetivo da Avaliação

A pesquisa de satisfação concentrou-se na atuação da Unidade Central de Controle Interno, responsável por:

- Garantir a conformidade legal e técnica dos atos administrativos;
 - Atuar preventivamente na correção de falhas nos processos internos;
 - Propor aprimoramentos nos controles administrativos;
 - Promover a ética, a integridade e a transparência pública.
-

• 4. Divulgação

A pesquisa esteve disponível no portal institucional entre, e foi **amplamente divulgada por meio de canais oficiais**, incluindo redes sociais e o próprio site da Prefeitura.

Prefeitura de Afonso Cláudio realiza pesquisa para avaliar serviços públicos prestados ao cidadão



Sua avaliação é muito importante para nós!

Confira no site: www.afonsoclaudio.es.gov.br



Prefeitura Municipal de
AFONSO CLÁUDIO
Unidos por um Afonso Cláudio melhor!



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

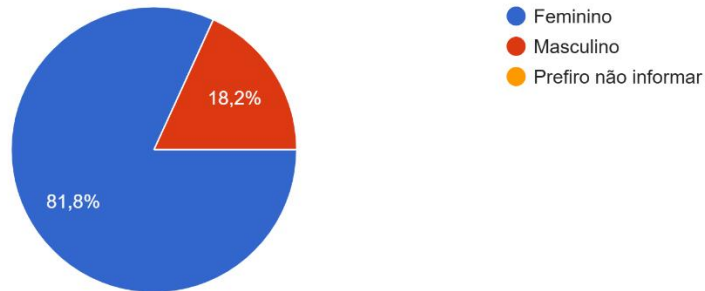
Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

• 5. Resultados

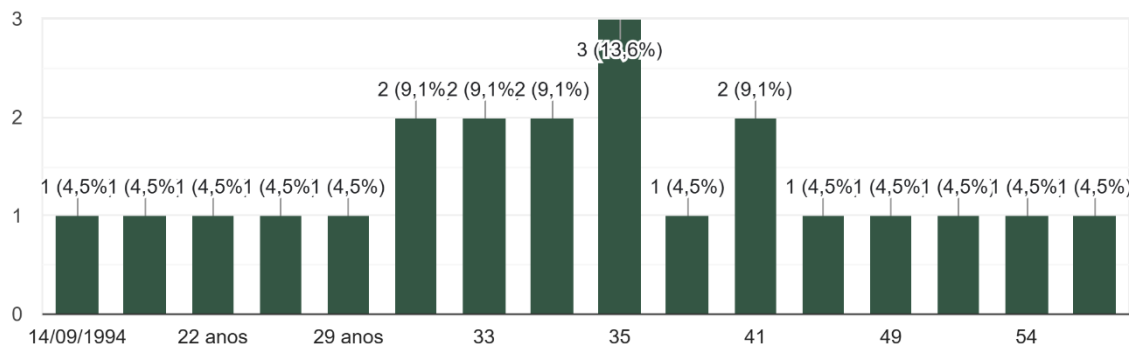
Informar o seu gênero:

22 respostas



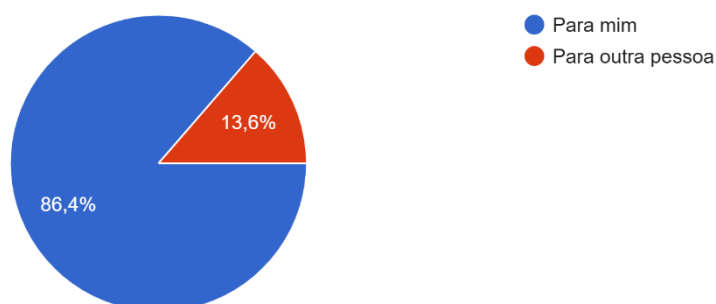
Informe sua idade:

22 respostas



Você se dirigiu a Prefeitura de Afonso Cláudio para buscar informações ou serviços para si ou para outra pessoa?

22 respostas





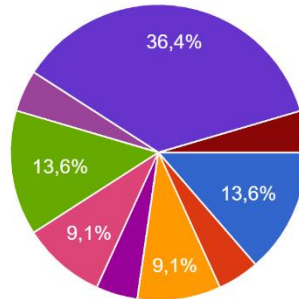
Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

A qual Secretaria/Setor você se dirigiu?

22 respostas

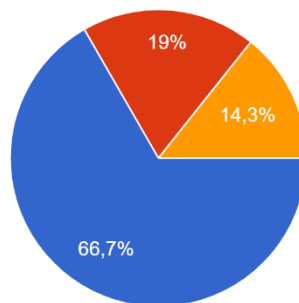


- Administração (Recursos Humanos, L...
- Agricultura e Desenvolvimento Econô...
- Assistência Social (CREAS, CRAS, C...
- Controle interno (Ouvidoria, SIC, Tran...
- Educação
- Esporte e lazer
- Finanças (Contabilidade, Fiscalização...
- Gabinete do Prefeito (Gabinete, Com...

▲ 1/2 ▼

O que você achou da Secretaria/Setor que visitou, em relação à limpeza e à adequação do local?

21 respostas



- Ótimas
- Boas
- Regulares
- Ruins
- Péssimas

Quais os serviços ou informações que você buscou?

17 respostas

prnaf

Sala de vacina

Serviços de manutenção de estradas rurais de acesso a minha e as demais propriedades

Avaliação de imóvel e ITBI

cadastramento do Conselho de alimentação escolar, junto ao gabinete.

microcrédito

consultas

Consulta médica

Informação de retenção de IR

Protocolo de atestado.

Imposto de renda

Marcação de exames, e medicamentos

regulação



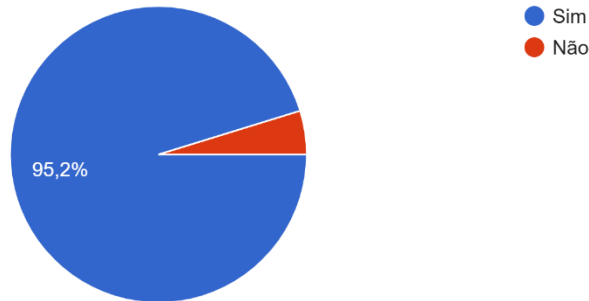
Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

A Secretaria/setor que você visitou é bem localizado e de fácil acesso?

21 respostas



Poderia nos dizer o motivo da resposta anterior?

9 respostas

muito longe do centro

A unidade de saúde em questão localiza-se em um bairro que possui muitos moradores, o que assegura aos residentes um acesso célere às suas instalações, seja por deslocamento pedestre ou mediante breves percursos. Ademais, a edificação possui total acessibilidade em sua entrada, facilitando o acesso de todos.

Sim, pois fica logo na entrada do prédio.

fica no centro da cidade

boa localizacao

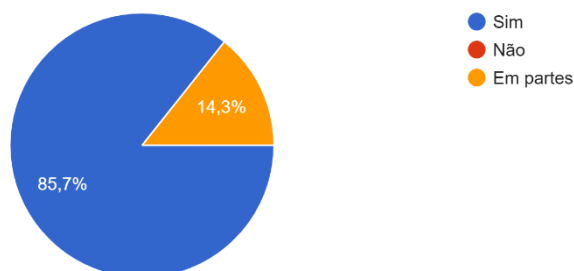
É no centro da cidade

Está bem sinalizado e a entrada é bem fácil.

pra entrega de material de trabalho

Os servidores que o atenderam na Secretaria/setor que visitou, compreenderam o que você desejava?

21 respostas





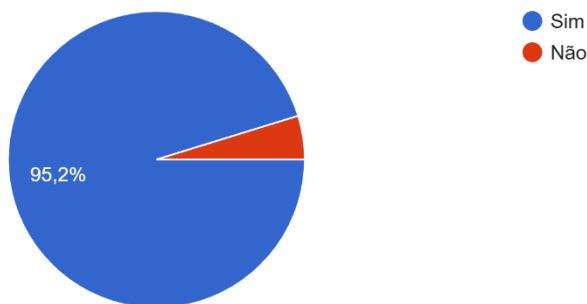
Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

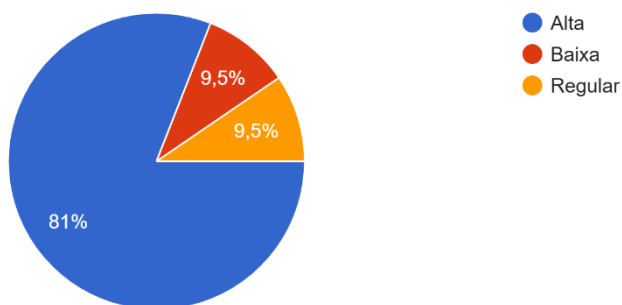
Os servidores que o atenderam na Secretaria/setor que visitou foram atenciosos e educados?

21 respostas



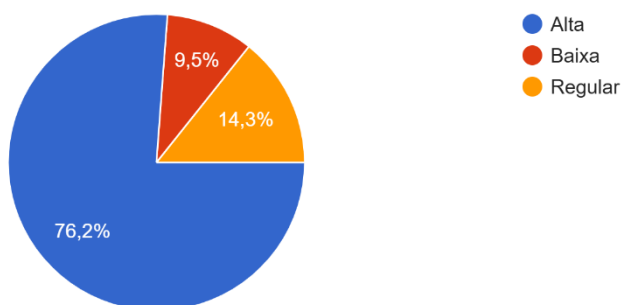
Qual o nível de empenho e iniciativa dos servidores da Secretaria/Setor que visitou no desenvolvimento de suas atividades?

21 respostas



Qual o nível de confiança é transmitido pelos servidores da Secretaria/Setor?

21 respostas





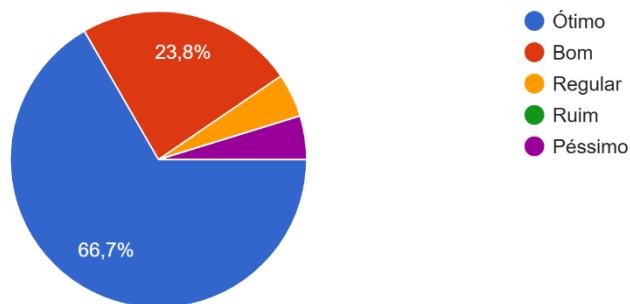
Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

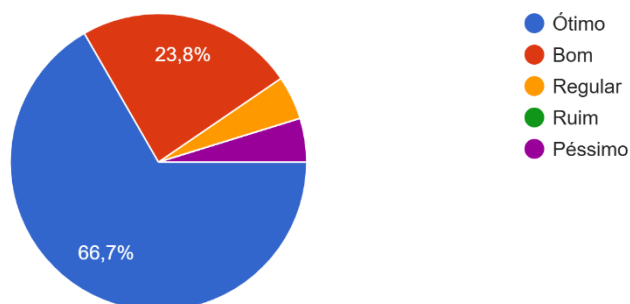
De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento da Secretaria/Setor que visitou?

21 respostas



De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento da Secretaria/Setor que visitou?

21 respostas



Poderia nos dizer o motivo da resposta anterior?

9 respostas

Estou procurando o serviço a alguns meses e não conseguem me dizer com precisão quando poderão atender os produtores daquela estrada em específico.
Estou profundamente insatisfeito com a proatividade dos serviços específicos de manutenção das nossas estradas da região do Vargedo.

rápido atendimento, precisão na informação e solução da demanda

Educação ao me receber e esclarecer minha dúvida.

Os servidores são prestativos e empáticos.

.

Prestaram a informação solicitada

Buscaram solução para minha situação.

funcionárias prestativas



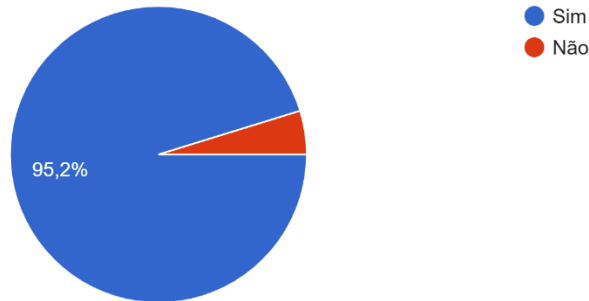
Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

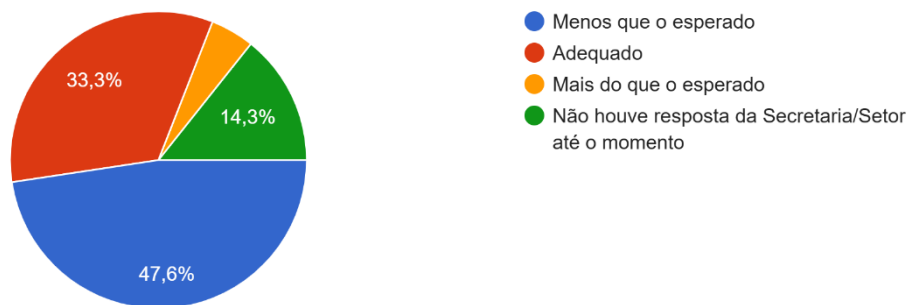
Você considera o horário de atendimento da Secretaria/Setor adequado às suas necessidades?

21 respostas



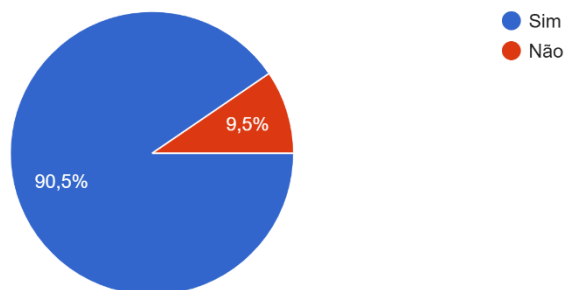
Quanto tempo foi necessário esperar para que suas dúvidas e problemas fossem resolvidos?

21 respostas



Você acha que os procedimentos/rotinas/etapas para alcançar o serviço ou informação foram adequadas?

21 respostas





Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

Deixe seu comentário ou sugestão

6 respostas

Gostaria de ser atendido antes das próximas chuvas, (como disse anteriormente, o responsável não tem previsão para resolver meu pedido) pois uma estrada de acesso a várias propriedades e escoamento de nossas produções, não deveria ser tão esquecida como a nossa em específico.

Gostaria de mais empenho dos funcionários em resolver e não focar em "algumas regiões" específicas. Estou à disposição para qualquer questionamento ou conversa sobre o assunto.

Atendimento aos munícipes é tudo. Principalmente em se tratando de um órgão público.

Parabenizar a equipe pelo serviço prestado.

.

Melhorar o cumprimento dos horários agendados

ainda tem serviços que podem melhorar, tipo mais médicos pra atender a população

• 6. Conclusão

A pesquisa de avaliação dos serviços públicos prestados ao cidadão demonstrou, de modo geral, uma percepção positiva dos usuários em relação ao atendimento ofertado pela Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio. Os resultados evidenciam que a maior parte dos participantes procurou os serviços para atender demandas próprias, reforçando a importância do atendimento direto ao cidadão.

Observou-se também que diferentes secretarias e setores municipais foram demandados pelos respondentes, com destaque para os setores administrativos, demonstrando a diversidade dos serviços oferecidos pela administração pública e sua relevância para o cotidiano da população.

Em relação à estrutura física dos locais visitados, os índices de avaliação concentraram-se nas classificações "Boa" e "Ótima", indicando satisfação dos usuários quanto à limpeza, organização e adequação dos ambientes destinados ao atendimento público.



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

Os resultados obtidos reforçam o compromisso da Administração Municipal com a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, a transparência na gestão pública e o fortalecimento dos mecanismos de participação social. As informações coletadas constituem importante instrumento de gestão, permitindo identificar oportunidades de aperfeiçoamento e subsidiar a tomada de decisões voltadas ao atendimento das necessidades da população.

Em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, a realização periódica da pesquisa de satisfação contribui para o fortalecimento da relação entre a administração pública e os cidadãos, promovendo uma cultura de avaliação contínua e de busca pela excelência na prestação dos serviços públicos municipais. Dessa forma, a Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio reafirma seu compromisso com a eficiência, a qualidade do atendimento e a valorização da participação popular como ferramenta essencial para o aprimoramento da gestão pública.

Tal medida visa manter um canal transparente e acessível com os cidadãos, permitindo que suas avaliações sejam ponderadas para a reorientação e adequação dos nossos serviços, notadamente no que tange ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento divulgados em nossa Carta de Serviços ao Usuário, disponível para consulta em <https://afonsoclaudio-es.portaltcp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=375>

A Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio permanece comprometida com a excelência na prestação dos serviços públicos, utilizando a participação dos cidadãos como instrumento fundamental para o aperfeiçoamento contínuo da gestão e para a construção de uma administração cada vez mais eficiente, transparente e próxima da população.

KARLA PATRÍCIA COUTINHO PAGOTTO

Controladora Interna Municipal

MAYARA MOREIRA CAMPOS SILVA BRANDÃO

Auditora Interna