



*Prefeitura Municipal de Domingos Martins*

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

[www.domingosmartins.es.gov.br](http://www.domingosmartins.es.gov.br) – [gabinete@domingosmartins.es.gov.br](mailto:gabinete@domingosmartins.es.gov.br)

## **OUVIDORIA E CONTROLADORIA INTERNA**

# **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE DOMINGOS MARTINS**

**1º SEMESTRE DE 2022  
DOMINGOS MARTINS – ES**

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2022

### 1 INFORMAÇÕES PRELIMINARES

<b>Período Avaliado:</b> 1º Semestre de 2022	<b>Quantidade de Questionários Respondidos no Período:</b> 17	<b>Forma de Avaliação:</b> Aplicação contínua de Questionários Online.
<b>Finalidade:</b> Avaliar os serviços prestados pela Municipalidade, verificando a satisfação dos usuários dos serviços, a qualidade do atendimento e o cumprimento dos compromissos e prazos definidos, com base na Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Normativo Municipal nº 3.392/2019.		
<b>Supervisão:</b>		
Márcia d'Assumpção	Controladora Interna	00310
Franciele Luzia Holz	Auditora Pública Interna	12640
<b>Equipe Técnica:</b>		
Rondinelli Otávio Koehler	Ouvidor Público	4961

### 2 DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O direito dos usuários dos serviços públicos de avaliar como os serviços são prestados pela Municipalidade está previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, regulamentada no município pelo Decreto Normativo nº 3.392/2019.

A avaliação buscou abordar o nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado pelos servidores; a qualidade do serviço ofertado; as instalações das Secretarias e o horário de funcionamento.

Essa avaliação auxilia na detecção de possíveis falhas na prestação dos serviços pela Prefeitura e, posteriormente, na adequação dos setores com maior incidência de reclamação e descontentamento por parte da população. No primeiro semestre de 2022, a pesquisa contou com a participação de pessoas de diferentes idades, observado nos quantitativos abaixo relacionados:

- Faixa 01 (01 a 30): 05 avaliações
- Faixa 02 (31 a 45): 06 avaliações

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2022

- Faixa 03 (acima de 45): 06 avaliações

Ademais, verificou-se quanto aos gêneros, 05 avaliações de pessoas do sexo feminino, 08 do sexo masculino e 04 que preferiram não informar. A seguir, são demonstrados os resultados da avaliação referente ao primeiro semestre de 2022, organizados em gráficos e tabelas.

## 3 RESULTADO

### 3.1 Você se dirigiu ao Município de Domingos Martins para buscar informações ou serviços para si ou para outra pessoa?

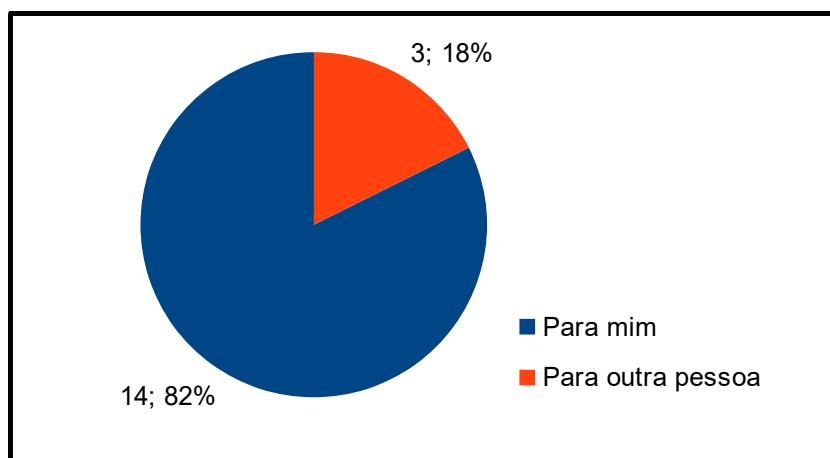


Figura 01: Respostas para a Questão 01.

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

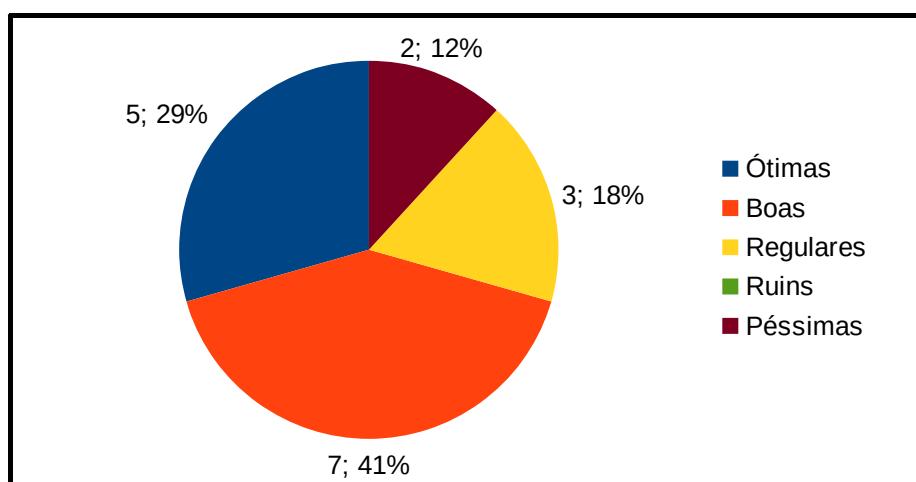


Figura 02: Respostas para a Questão 02.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2022

### 3.2.1 *Poderia nos dizer o motivo da resposta anterior?*

Pode-se observar que o quantitativo de respostas classificadas como “ruins” ou “péssimas” foi relativamente baixo, sendo apenas uma resposta justificada como mal atendimento.

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

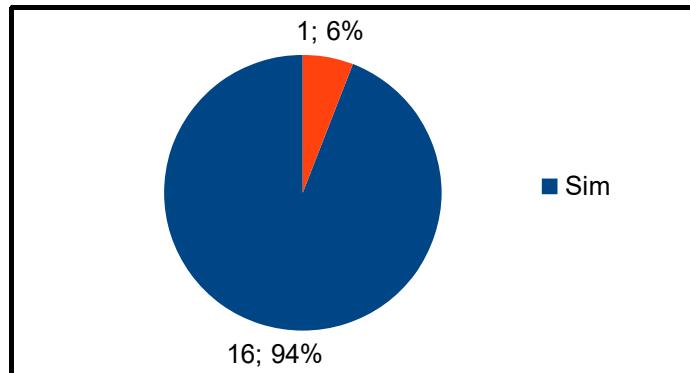


Figura 03: Respostas para a Questão 03.

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

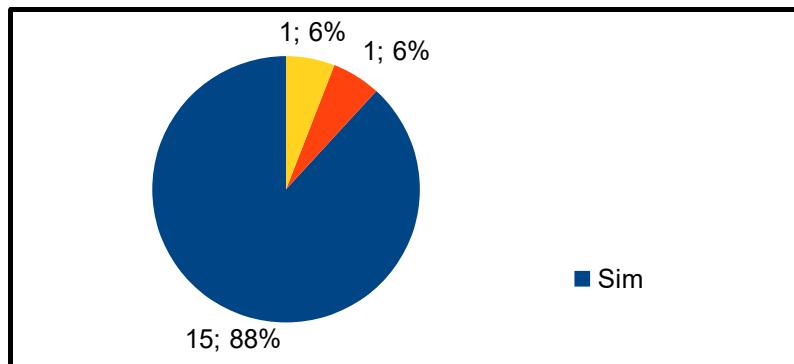


Figura 04: Respostas para a Questão 04.

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

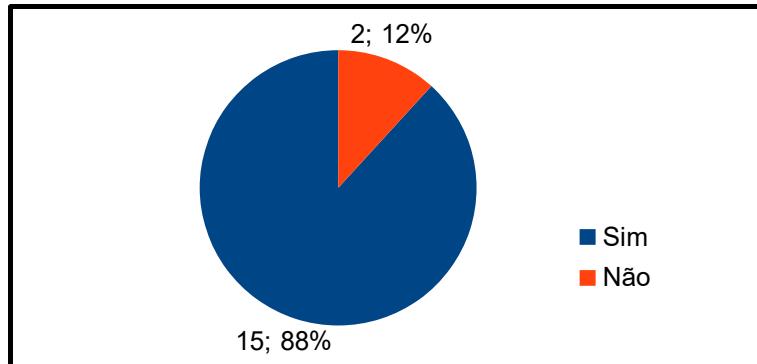


Figura 05: Respostas para a Questão 05.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2022

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

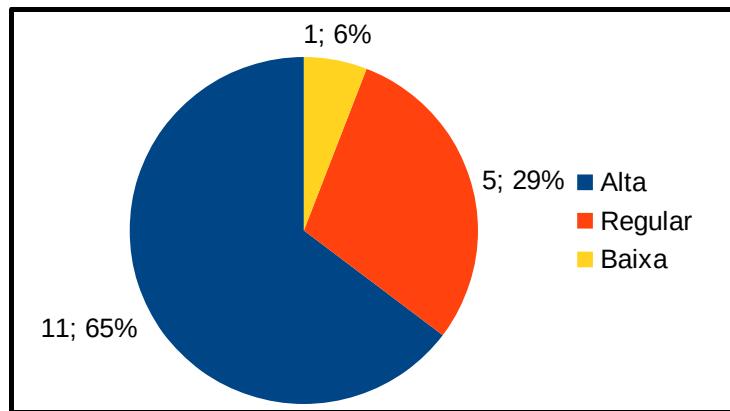


Figura 06: Respostas para a Questão 06.

Com essa questão, buscou-se a opinião do usuário dos serviços acerca do desempenho dos servidores nas suas atividades. **Pode-se observar que 65% das avaliações consideraram o empenho e a iniciativa dos servidores alta.**

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

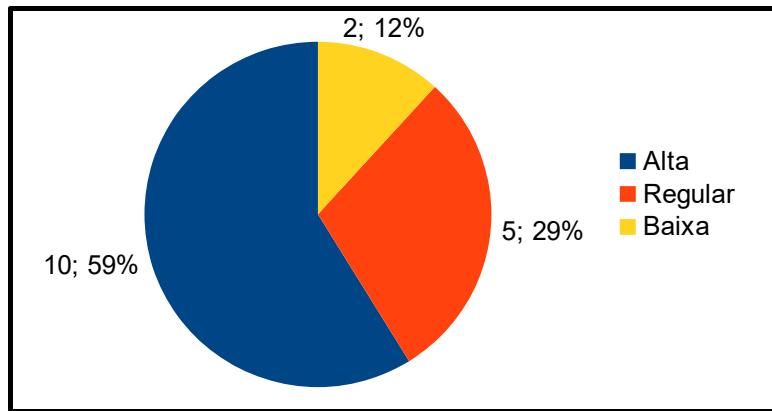


Figura 07: Respostas para a Questão 07.

Pode-se perceber que, condizente com o resultado da questão anterior, **59% das avaliações consideraram o nível de confiança dos servidores alta.**

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2022

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

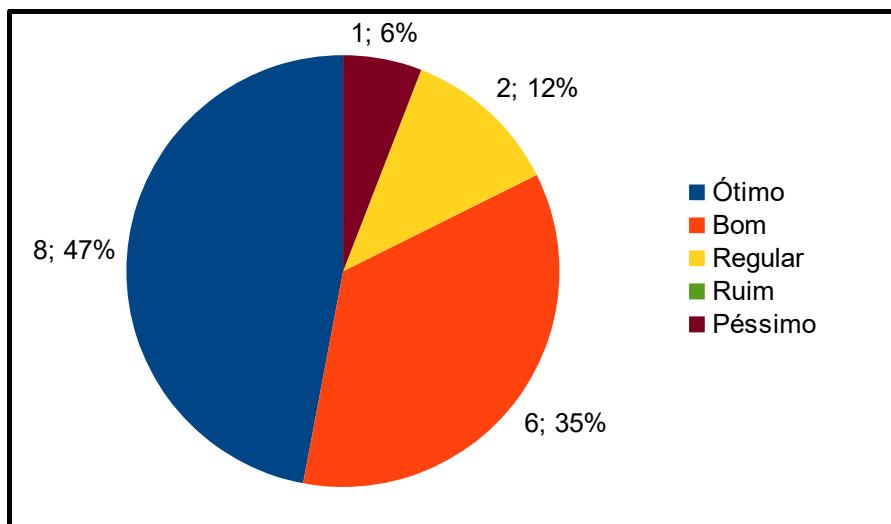


Figura 08: Respostas para a Questão 08.

#### 3.8.1 *Poderia nos dizer o motivo da resposta anterior?*

Em geral, foram registradas poucas justificativas para as avaliações, mas estas indicaram mal atendimento por parte dos servidores. Ao todo, 82% das avaliações foram positivas (bom ou ótimo).

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

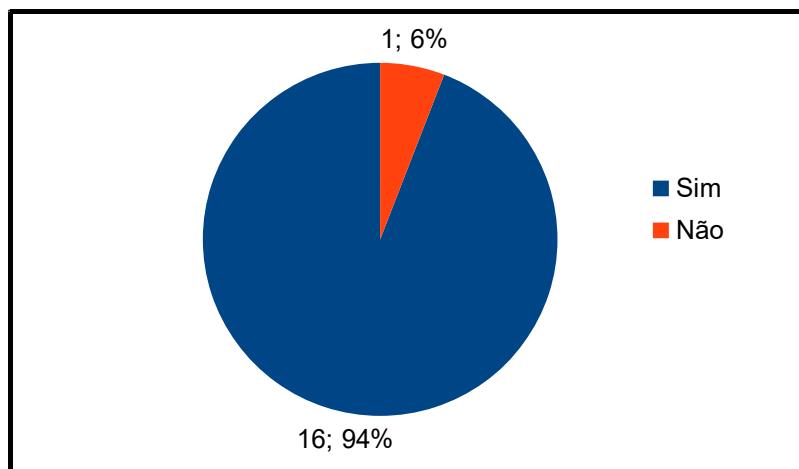


Figura 09: Respostas para a Questão 09.

Os horários de atendimento das Secretarias, foram considerados, na maioria das avaliações, como adequados.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2022

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

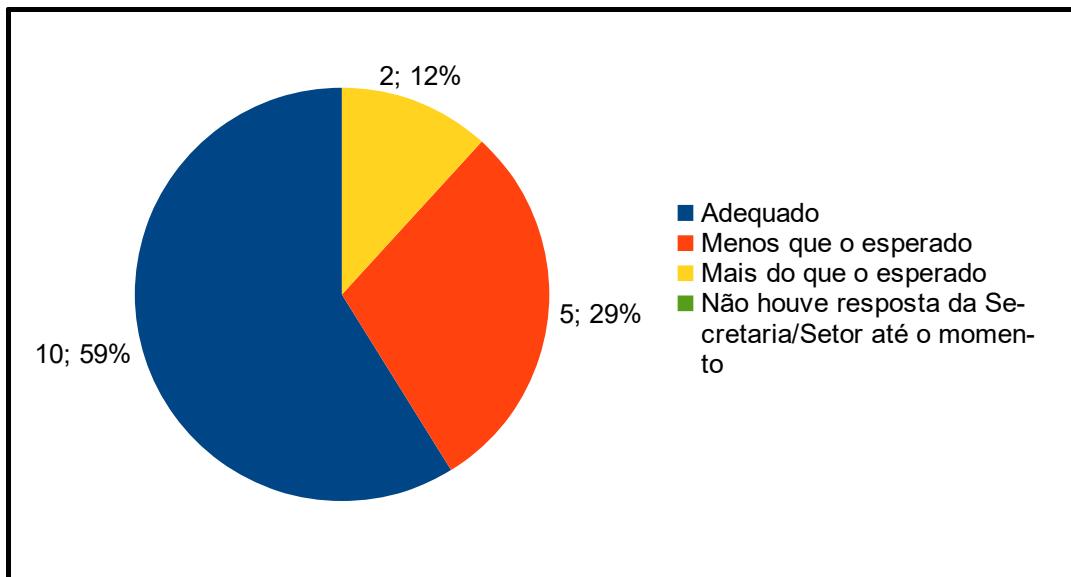


Figura 10: Respostas para a Questão 10.

As respostas indicaram que a resolução dos problemas dos usuários, em sua maioria, foram realizados em “menos tempo que o esperado” ou em “tempo adequado”, o que representa um bom resultado.

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

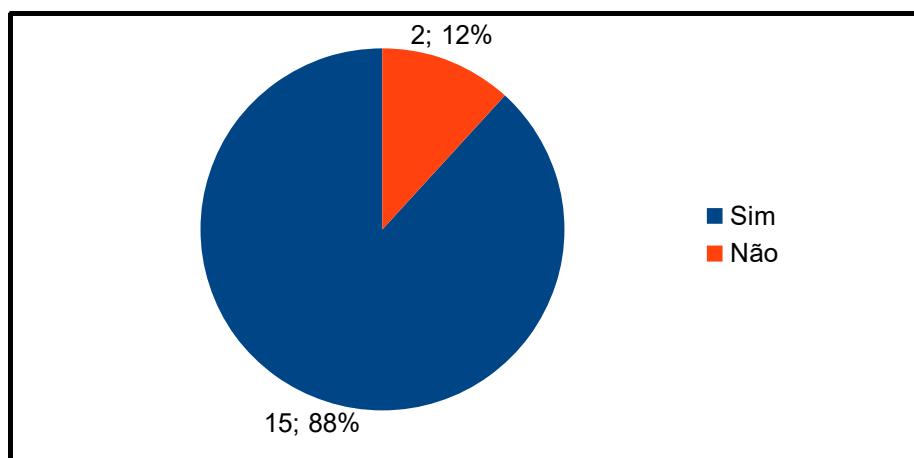
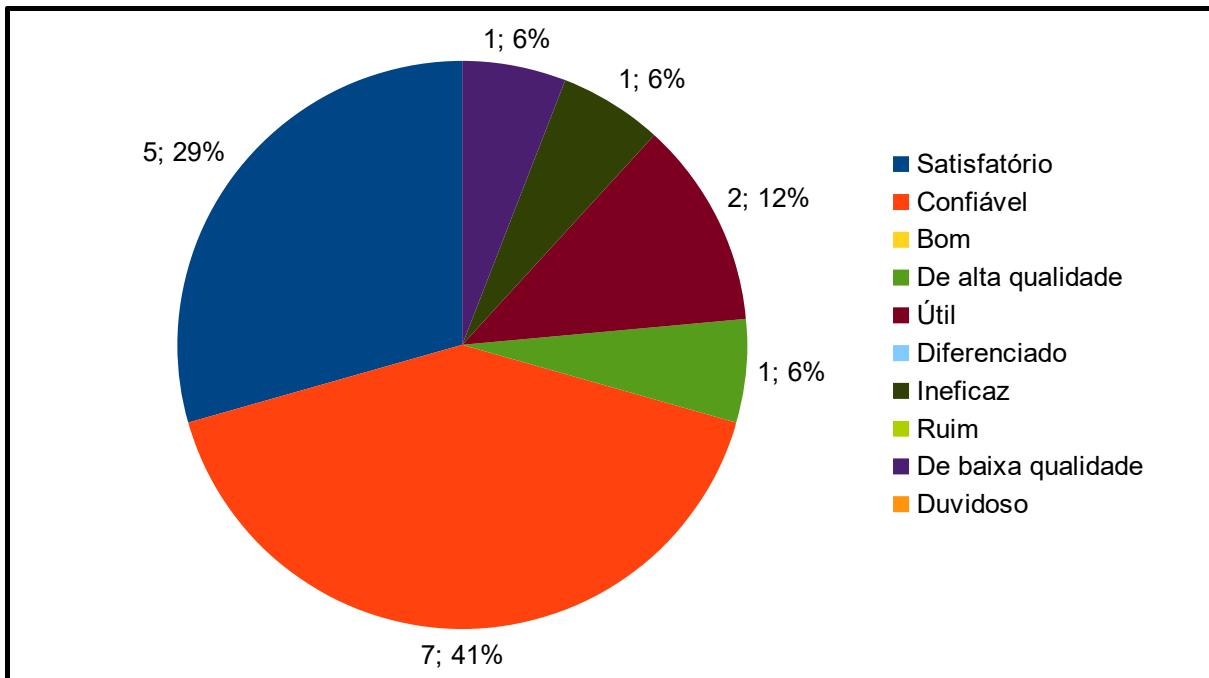


Figura 11: Respostas para a Questão 11.

As respostas obtidas indicaram que a maioria dos procedimentos/rotinas/etapas para o alcance do serviço ou da informação foram adequados.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2022

**3.12 Qual das seguintes palavras você usaria para descrever nossos serviços e informações?**



**Figura 12:** Respostas para a Questão 12.

Por fim, obteve-se aproximadamente 76% de avaliações positivas dos serviços prestados pela Prefeitura, o que representa um bom índice para o município.

## 4 CONCLUSÃO

A Avaliação de Serviços Públicos é um instrumento utilizado para estimular a participação do usuário dos serviços prestados pela Administração Pública, a partir da qual será possível obter informações acerca de setores que não estão desenvolvendo suas atividades da melhor forma, seja relacionado a qualquer aspecto, de pessoal, funcionamento, qualidade ou rotina, entre outros.

No primeiro semestre de 2022 houve poucas avaliações dos usuários, porém a equipe promoveu a análise dos dados obtidos no período e observou que a maioria das respostas indicaram uma boa prestação dos serviços. Devido o quantitativo de respostas obtidas e a pluralidade de setores citados, não foi elaborado ranking das Secretarias.

Ante o exposto, a Controladoria ressalta que buscará meios para incentivar a participação dos usuários de serviços públicos, e complementa que é fundamental que os servidores das

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2022**

Secretarias incentivem os usuários a realizar a pesquisa, de forma a contribuir com as informações existentes sobre a atuação dos setores.

Essa avaliação permanecerá no site oficial da Prefeitura, nos garantindo subsídios para melhorar constantemente os serviços fornecidos pela Administração Pública Municipal.

Este é o Relatório.

Domingos Martins, 25 de julho de 2022.

Franciele Luzia Holz

**Auditora Pública Interna**

Márcia d'Assumpção

**Controladora Interna**