



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 – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

OUVIDORIA E CONTROLADORIA MUNICIPAIS

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE DOMINGOS MARTINS

**1º SEMESTRE DE 2020
DOMINGOS MARTINS – ES**

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2020

1 INFORMAÇÕES PRELIMINARES

Período Avaliado: 1º Semestre de 2020	Quantidade de Questionários Respondidos no Período: 34	Forma de Avaliação: Aplicação de Questionários Online.
Finalidade: 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 nº 3.392/2019.		
Supervisão:		
Márcia d'Assumpção	Controladora Interna	00310
Franciele Luzia Holz	Auditora Pública Interna	12640
Equipe Técnico:		
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 auxiliará na detecção de possíveis falhas na prestação de serviço pela Prefeitura e, posteriormente, na adequação dos setores com maior incidência de reclamação e descontentamento. A pesquisa contou com a participação de pessoas de diferentes idades, observado nos quantitativos abaixo relacionados:

- Faixa 01 (01 a 30): 16 avaliações

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2020

- Faixa 02 (31 a 45): 12 avaliações
- Faixa 03 (acima de 46): 06 avaliações

Ademais, verificou-se quanto aos gêneros, 17 avaliações de pessoas do sexo feminino, 10 do sexo masculino e 07 que preferiram não informar. A seguir, são demonstrados os resultados da avaliação referente ao primeiro semestre de 2020, 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?

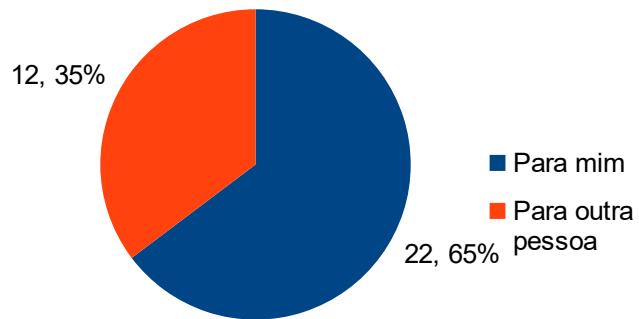


Figura 01: Respostas para a Questão 01.

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

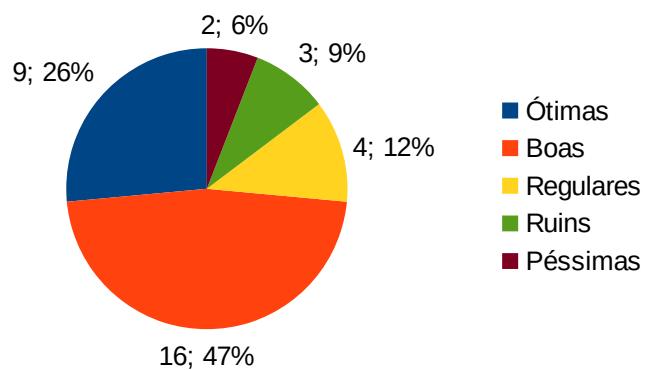


Figura 02: Respostas para a Questão 02.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2020

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 baixo, e a maioria não justificou a classificação escolhida. Das 34 respostas, apenas 05 tiveram classificação negativa.

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

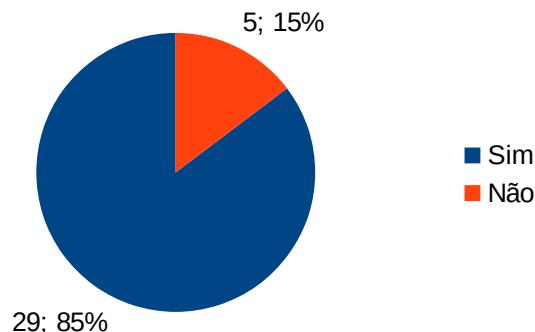


Figura 03: Respostas para a Questão 03.

3.3.1 *Caso tenha marcado a opção “não” na questão anterior, você poderia nos dizer o motivo?*

Pode-se observar que o quantitativo de respostas classificadas como “não” foi baixo, e não foram justificadas pelos participantes.

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

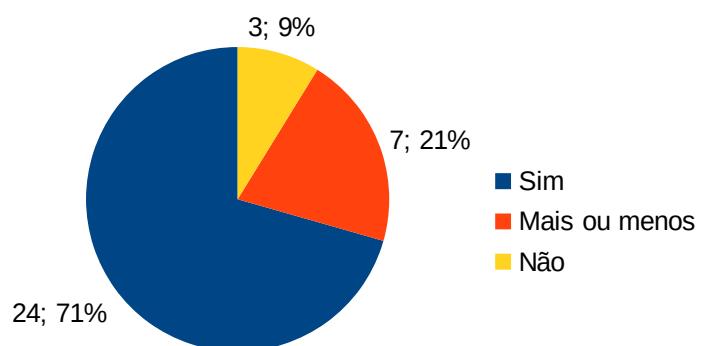


Figura 04: Respostas para a Questão 04.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2020

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

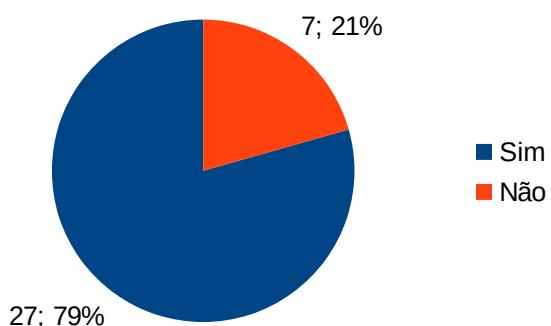


Figura 05: Respostas para a Questão 05.

Dentre as respostas que classificaram de forma negativa o atendimento, foram citadas várias Secretarias, não havendo uma em específico com maior índice negativo.

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

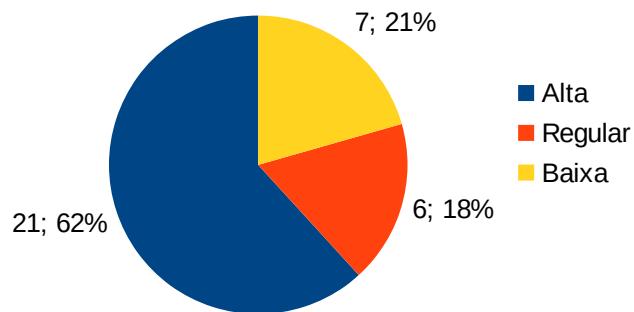


Figura 06: Respostas para a Questão 06.

Com essa questão, buscou-se a opinião do usuário dos serviços acerca do desempenho dos servidores nas suas atividades. Pode-se observar que 39% das avaliações consideraram o empenho e a iniciativa dos servidores regular ou baixa. As duas questões anteriores já demonstraram uma aprovação no atendimento prestado acima de 70% do total de avaliações no período, o que indica um nível satisfatório acerca de desempenho nas atividades dos setores.

A Secretaria que ficou com mais avaliações regulares ou baixas foi a Secretaria de Saúde, que recebeu 09 avaliações no total, e destas, apenas 04, registraram bom desempenho.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2020

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

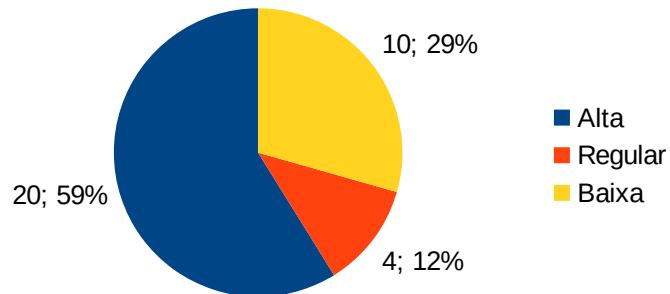


Figura 07: Respostas para a Questão 07.

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

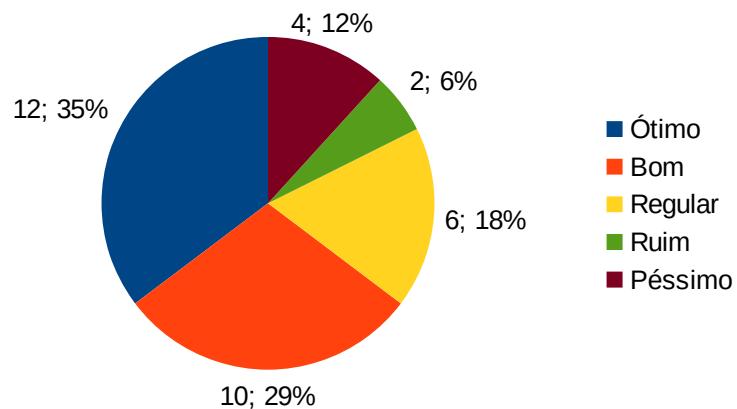


Figura 08: Respostas para a Questão 08.

3.8.1 Poderia nos dizer o motivo da resposta anterior?

Em geral, não foram registradas respostas justificando as avaliações, mas nesse período mais de 60% das avaliações foram positivas (bom ou ótimo).

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

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2020

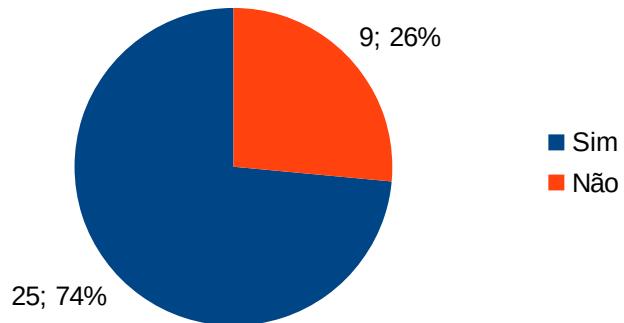


Figura 09: Respostas para a Questão 09.

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

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

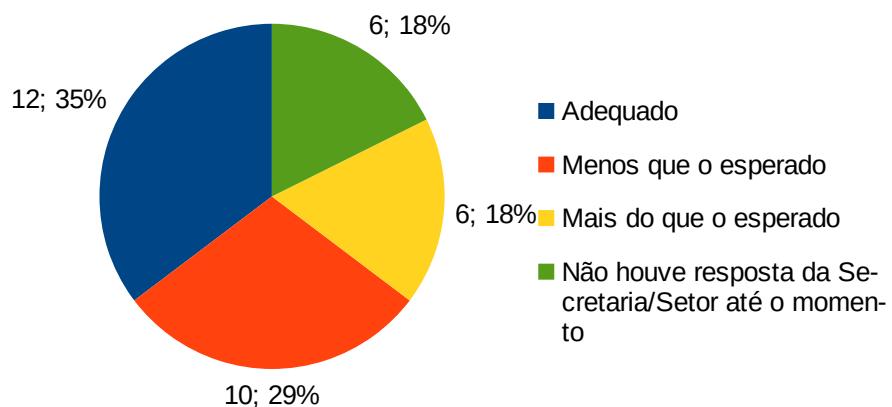


Figura 10: Respostas para a Questão 10.

As respostas indicaram que a resolução dos problemas dos usuários foram realizadas em “menos tempo que o esperado” ou em “tempo adequado”, o que representa um bom resultado. As Secretarias citadas na alternativa “não houve resposta da Secretaria/Setor até o momento” foram as Secretarias de Saúde, Educação, Obras, Assistência Social e Meio Ambiente.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2020

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

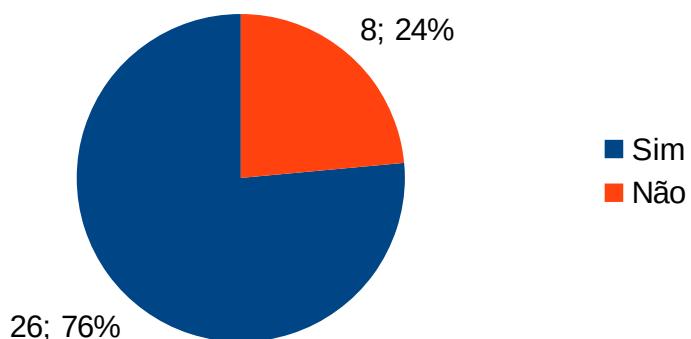


Figura 11: Respostas para a Questão 11.

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

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

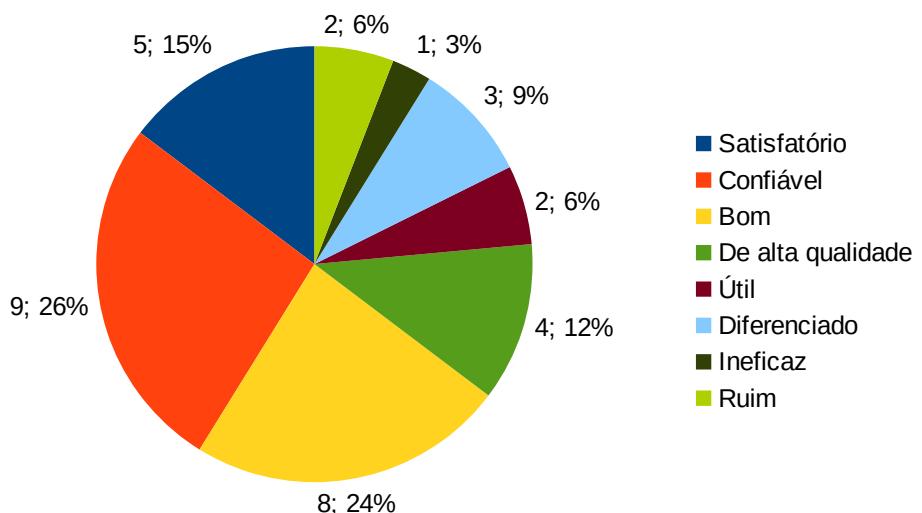


Figura 12: Respostas para a Questão 12.

Por fim, apenas 9% avaliaram os serviços como não satisfatórios, o que representa um bom índice de satisfação no primeiro semestre.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2020

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.

No primeiro semestre de 2020, a equipe observou um número baixo de avaliações no site, o que pode indicar pouca divulgação por parte das Secretarias, ou até mesmo a diminuição da rotatividade de pessoas atendidas no período, devido a pandemia do Covid-19. As avaliações registradas indicaram uma boa prestação dos serviços, tendo poucas avaliações não satisfatórias das Secretarias.

No que concerne a sugestões de melhoria, poucos participantes deixaram suas opiniões. Foram listados, basicamente, elogios e reclamações aos atendimentos prestados. Não foi estabelecido um ranking para o período, considerando que os dados ficaram dispersos, isto é, divididos entre várias Secretarias, sem que fosse possível definir uma que se destacasse, e devido a baixa contribuição de avaliações no geral.

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

A Controladoria ressalta que é fundamental que os servidores das Secretarias incentivem os usuários a realizar a pesquisa, de forma a contribuir com as informações existentes sobre a atuação dos setores. Ademais, que este questionário seja divulgado frequentemente no site da Prefeitura, para o conhecimento do cidadão e fortalecimento desta ferramenta.

Este é o Relatório.

Domingos Martins, 14 de julho de 2020.

Franciele Luzia Holz
Auditora Pública Interna

Márcia d'Assumpção
Controladora Interna