



*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**

**2º SEMESTRE DE 2021**

**DOMINGOS MARTINS – ES**

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 02/2021

### 1 INFORMAÇÕES PRELIMINARES

<b>Período Avaliado:</b> 2º Semestre de 2021	<b>Quantidade de Questionários Respondidos no Período:</b> 29	<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
Renata Peterle Ronchi Oliveira	Auditora Pública Interna	10526
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 segundo semestre de 2021, a pesquisa contou com a participação de pessoas de diferentes idades, observado nos quantitativos abaixo relacionados:

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 02/2021

- Faixa 01 (01 a 30): 09 avaliações
- Faixa 02 (31 a 45): 10 avaliações
- Faixa 03 (acima de 45): 10 avaliações

Ademais, verificou-se quanto aos gêneros, 09 avaliações de pessoas do sexo feminino, 15 do sexo masculino e 05 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?

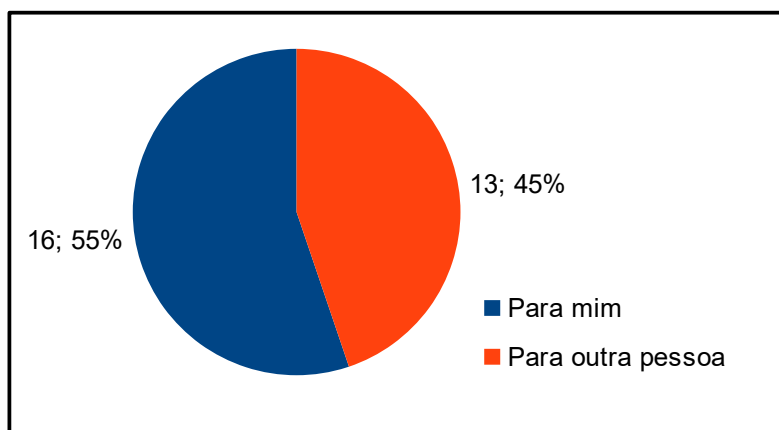


Figura 01: Respostas para a Questão 01.

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

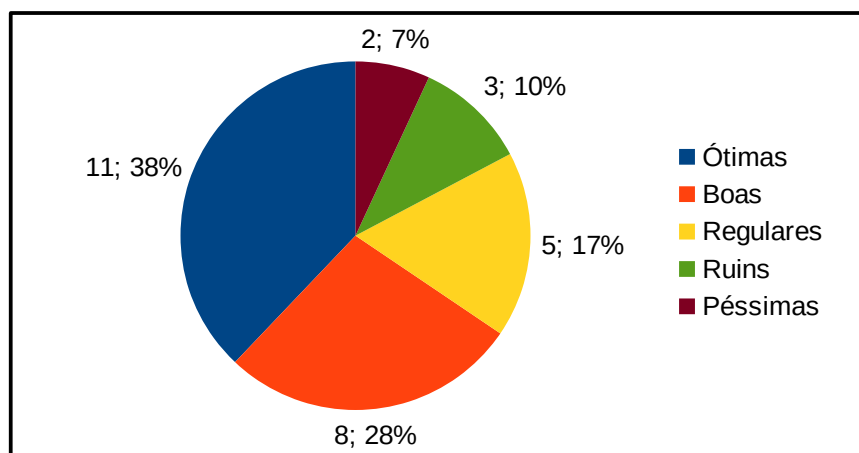


Figura 02: Respostas para a Questão 02.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 02/2021

### 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, em torno de 17%, e sobre os motivos para esta classificação, apenas 01 cidadão optou por informar, alegando ter sido dirigido a Secretaria de Saúde e encontrado servidores fumando e sem máscara, os demais escolheram não informar o motivo da avaliação negativa.

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

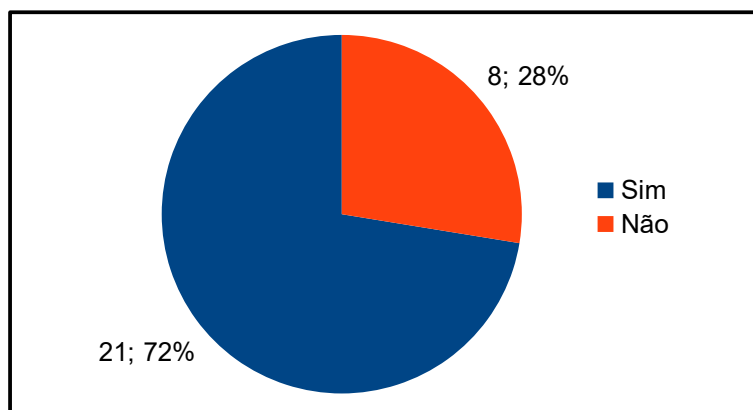


Figura 03: Respostas para a Questão 03.

#### 3.3.1 Caso tenha marcado a opção “não” na questão anterior, informe o motivo.

Pode-se observar que o quantitativo de respostas classificadas como “não” foi baixo, e que apenas um cidadão relatou o motivo da classificação negativa, indicando a existência de escada no local, o que trouxe dificuldades para o mesmo se deslocar.

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

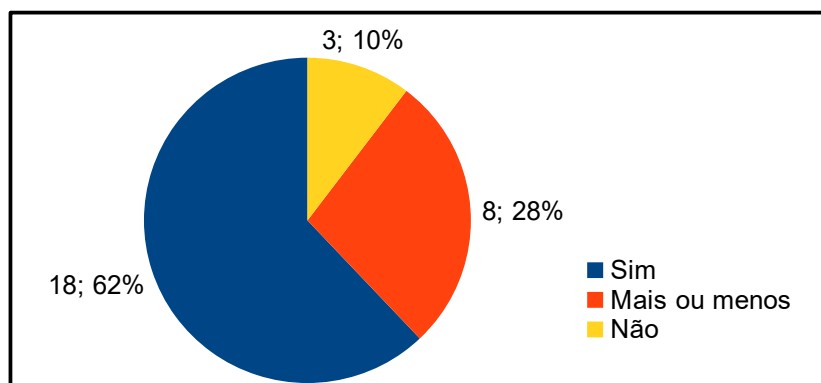


Figura 04: Respostas para a Questão 04.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 02/2021

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

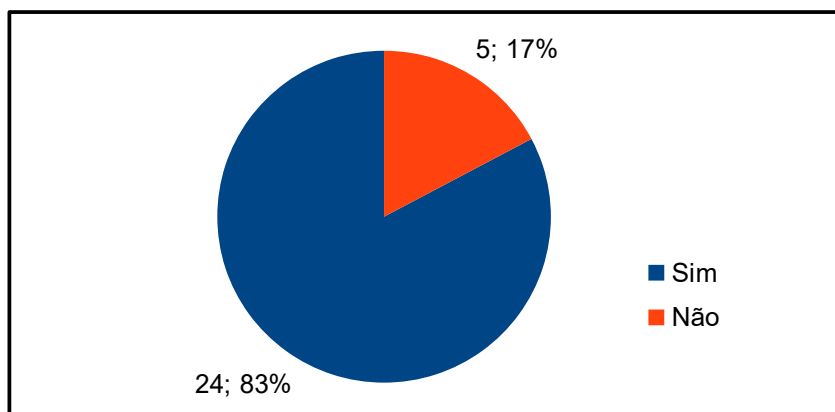


Figura 05: Respostas para a Questão 05.

Dentre as respostas que classificaram de forma negativa o atendimento, a Secretaria de Saúde recebeu 40% dessas avaliações. Foram citadas também as Secretarias de Cultura e Turismo e da Fazenda.

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

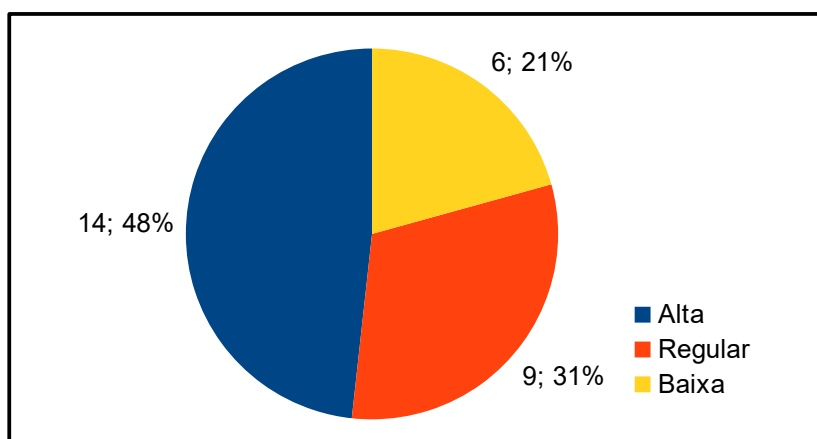


Figura 06: Respostas para a Questão 06.

Com essa questão, buscou-se a opinião do usuário dos serviços acerca do desempenho dos servidores nas suas atividades. **Pode-se observar que 52% das avaliações consideraram o empenho e a iniciativa dos servidores regular ou baixa.**

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 02/2021

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

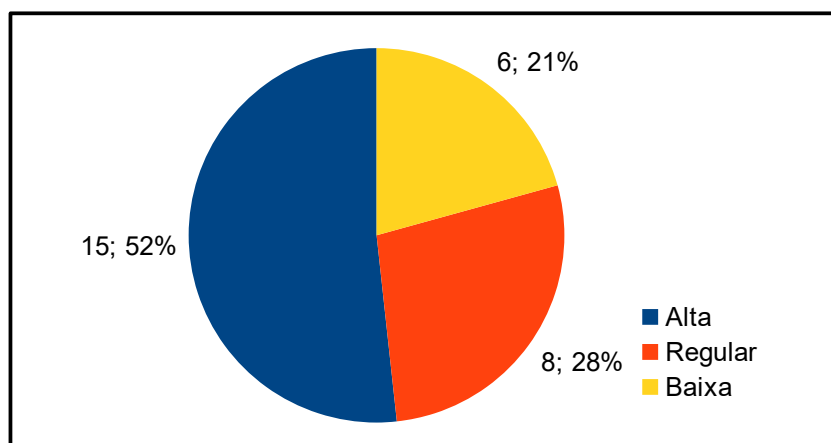


Figura 07: Respostas para a Questão 07.

Pode-se perceber que, condizente com o resultado da questão anterior, **49% das avaliações consideraram o nível de confiança dos servidores regular ou baixa.**

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

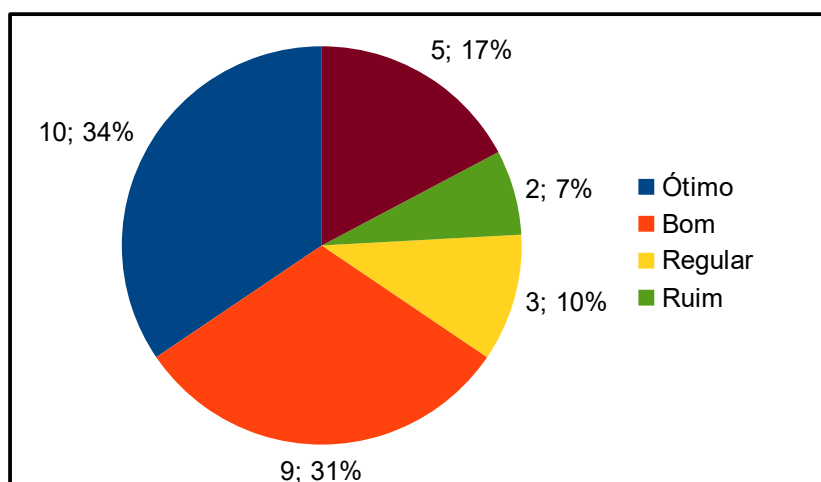


Figura 08: Respostas para a Questão 08.

#### 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 e falta de empenho dos servidores. Ao todo, 65% das avaliações foram positivas (bom ou ótimo).

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 02/2021

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

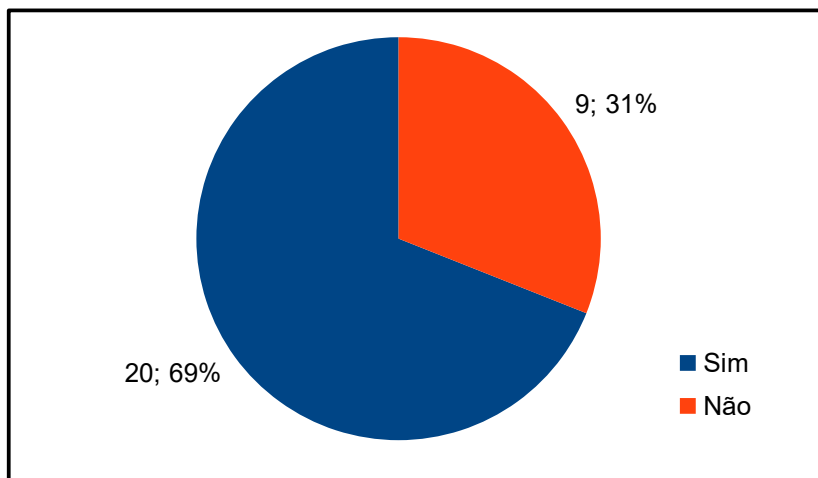


Figura 09: Respostas para a Questão 09.

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

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

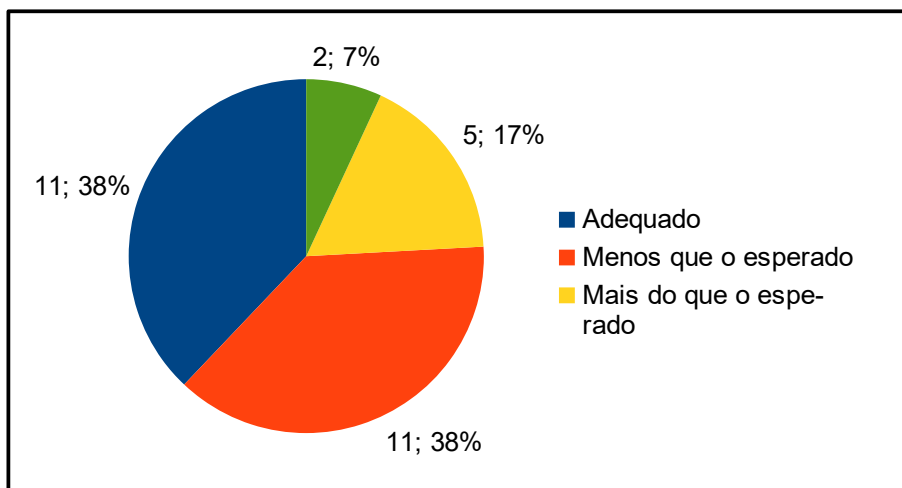


Figura 10: Respostas para a Questão 10.

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. As Secretarias citadas na alternativa “não houve resposta da Secretaria/Setor até o momento” foram as Secretarias de Assistência e Desenvolvimento Social e da Fazenda.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 02/2021

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

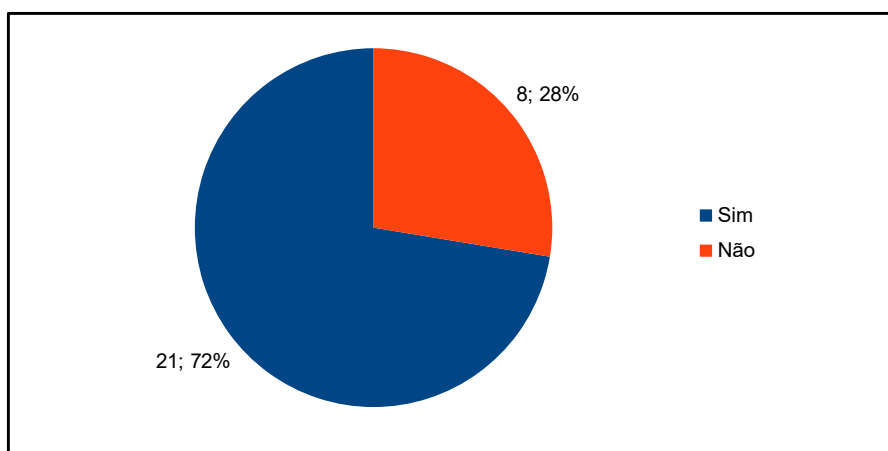


Figura 11: Respostas para a Questão 11.

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?

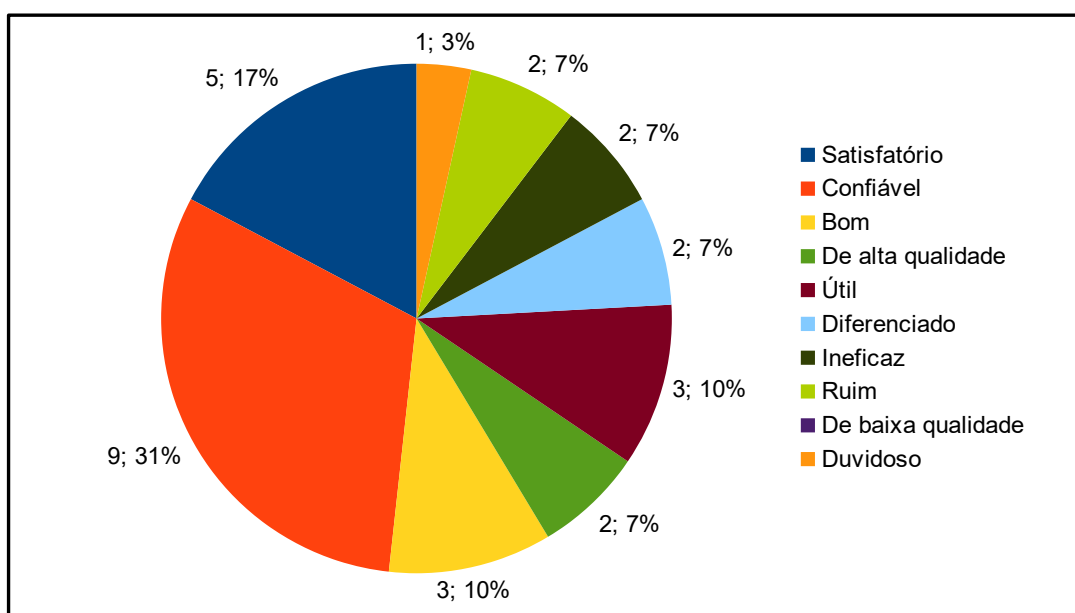


Figura 12: Respostas para a Questão 12.

Por fim, obteve-se aproximadamente 17% de avaliações negativas dos serviços prestados pela Prefeitura, o que representa uma melhora dos índices até então alcançados pelo município.



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 02/2021

### 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.

Importante observar que do primeiro para o segundo semestre de 2021, houve uma redução significativa no número de avaliações realizadas, de 84 para 29, e considerando a relevância destes retornos do cidadão para a evolução do serviço público, todos os setores precisam ser esforçar para divulgar a existência destes questionários online, logo após a prestação de cada serviço, para que possamos promover melhorias contínuas nas práticas administrativas.

A equipe promoveu a análise dos dados obtidos no período e observou que, apesar da maioria das respostas indicarem uma boa prestação dos serviços, percebe-se que em geral, as avaliações positivas apresentaram leve queda em relação ao semestre anterior, reforçando a necessidade de que a Administração Pública revise seus procedimentos e providencie melhorias no atendimento e em suas rotinas burocráticas. Apenas as questões indicadas nos itens 3.11 e 3.12, demonstraram uma pequena evolução se comparada a avaliação anterior.

Nas sugestões de melhoria, há propostas para o aumento no número de servidores, bem como o incentivo a melhoria do empenho dos mesmos nos desenvolvimento dos serviços.

Nesta avaliação, foi possível apurar que as Secretarias abaixo, relacionadas no Ranking, receberam mais avaliações indicando má qualidade na prestação de serviço, e estas coincidiram, novamente, com as avaliações insatisfatórias acerca do tempo de espera para sanar suas dúvidas ou demandas.

**Tabela 01:** Ranking das Secretarias com piores avaliações.

<b>SECRETARIAS</b>
1 – SAÚDE
2 – FAZENDA
3 – PLANEJAMENTO / TURISMO / ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 02/2021**

Ante ao exposto, a Controladoria se compromete em repassar os resultados do semestre a todas as Secretarias e que a principal demanda da Administração, é o atendimento prestado pelos servidores. O intuito é que os Secretários, junto a sua equipe, orientem e adotem as providências necessárias para melhorar o desempenho nos serviços prestados.

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

A Controladoria ressalta que buscará meios para incentivar a participação dos usuários de serviços públicos, e complementa 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, 04 de fevereiro de 2022.

Márcia d'Assumpção  
**Controladora Interna**

Franciele Luzia Holz  
**Auditora Pública Interna**

Renata Peterle Ronchi Oliveira  
**Auditora Pública Interna**