



*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 2021**

**DOMINGOS MARTINS – ES**

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2021

### 1 INFORMAÇÕES PRELIMINARES

<b>Período Avaliado:</b> 1º Semestre de 2021	<b>Quantidade de Questionários Respondidos no Período:</b> 84	<b>Forma de Avaliação:</b> Aplicação 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 nº 3.392/2019.		
<b>Supervisão:</b>		
Márcia d'Assumpção	Controladora Interna	00310
Franciele Luzia Holz	Auditora Pública Interna	12640
<b>Equipe Técnico:</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 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): 22 avaliações
- Faixa 02 (31 a 45): 32 avaliações
- Faixa 03 (acima de 46): 30 avaliações

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2021

Ademais, verificou-se quanto aos gêneros, 37 avaliações de pessoas do sexo feminino, 40 do sexo masculino e 07 que preferiram não informar. A seguir, são demonstrados os resultados da avaliação referente ao primeiro semestre de 2021, 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?

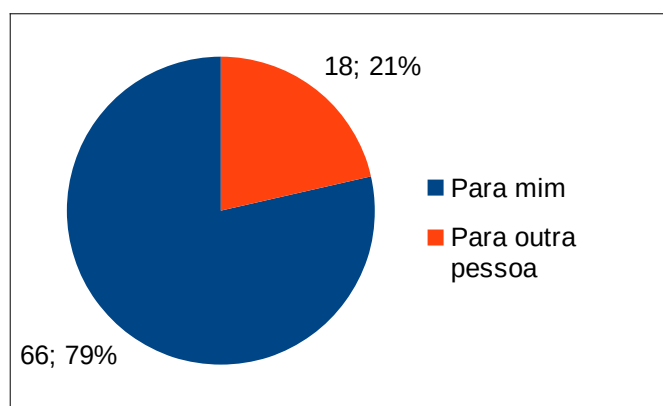


Figura 01: Respostas para a Questão 01.

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

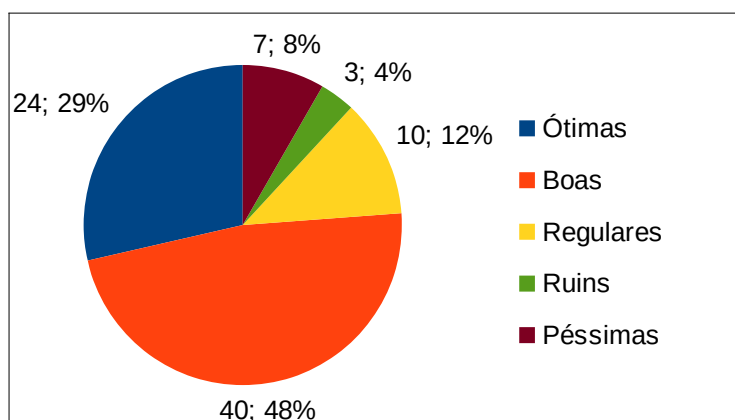


Figura 02: Respostas para a Questão 02.

##### 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 12%, e que, dentre os problemas relatados, informaram o mal atendimento, dificuldade de acesso do local e a limpeza.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2021

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

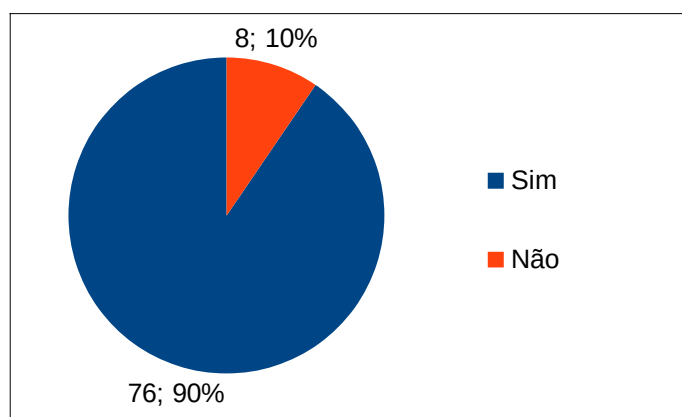


Figura 03: Respostas para a Questão 03.

#### 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 a principal causa para a escolha foi a falta de acessibilidade e estacionamento, nas Secretarias de Assistência Social, Obras e Planejamento.

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

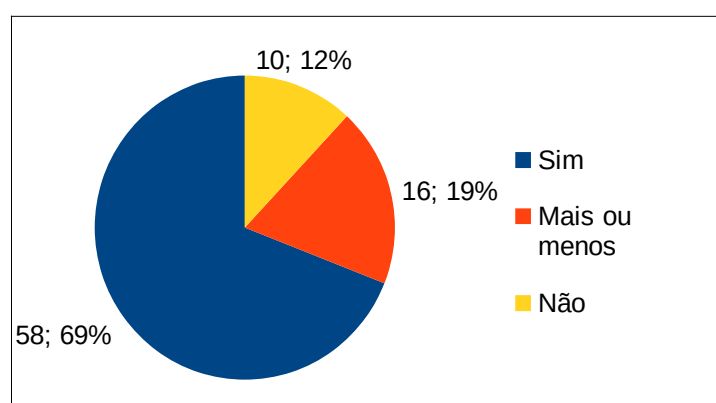


Figura 04: Respostas para a Questão 04.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2021

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

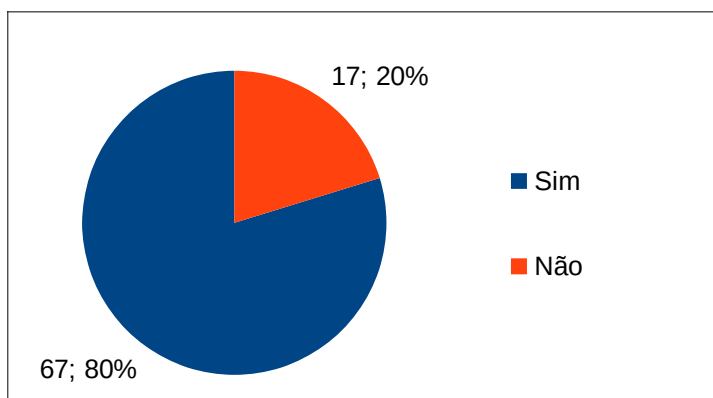


Figura 05: Respostas para a Questão 05.

Dentre as respostas que classificaram de forma negativa o atendimento, a Secretaria de Saúde recebeu 50% dessas avaliações. Foram citadas também as Secretarias de Obras, Planejamento, Cultura e Turismo e a Procuradoria Municipal.

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

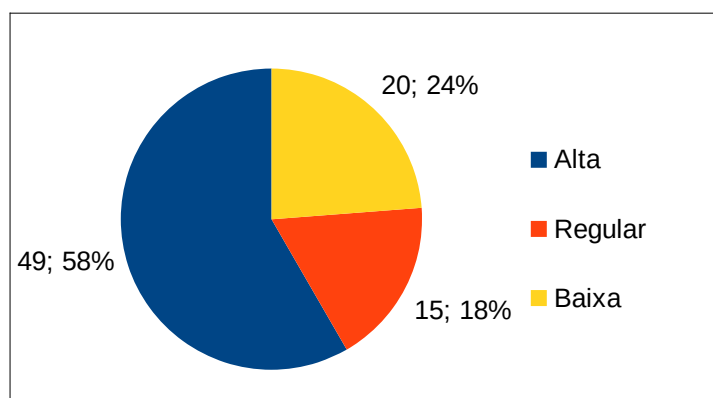


Figura 06: Respostas para a Questão 06.

Com essa questão, buscou-se a opinião do usuário dos serviços acerca do desempenho dos servidores nas suas atividades. **Pode-se observar que 42% das avaliações consideraram o empenho e a iniciativa dos servidores regular ou baixa.**

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2021

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

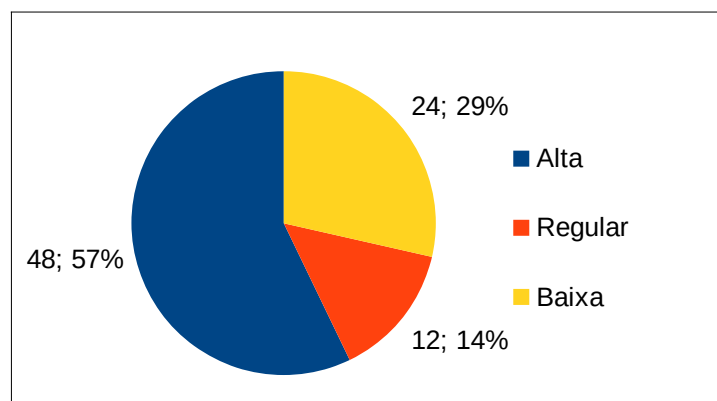


Figura 07: Respostas para a Questão 07.

Pode-se perceber que, condizente com o resultado da questão anterior, **43% das avaliações consideraram o nível de segurança dos servidores regular ou baixa.**

Observa-se que esses percentuais, que aproximam-se de 50%, vem sendo constantes nos relatórios, havendo necessidade de avaliação pelas Secretarias. As Secretarias que receberam avaliação “baixa” variaram, gerando um alerta geral para Administração.

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

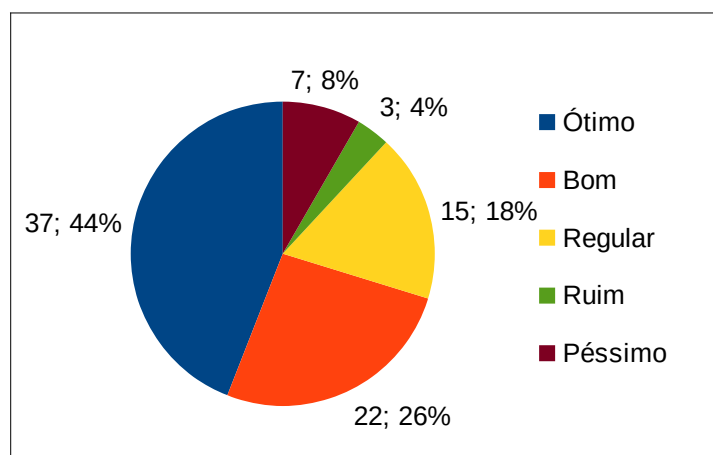


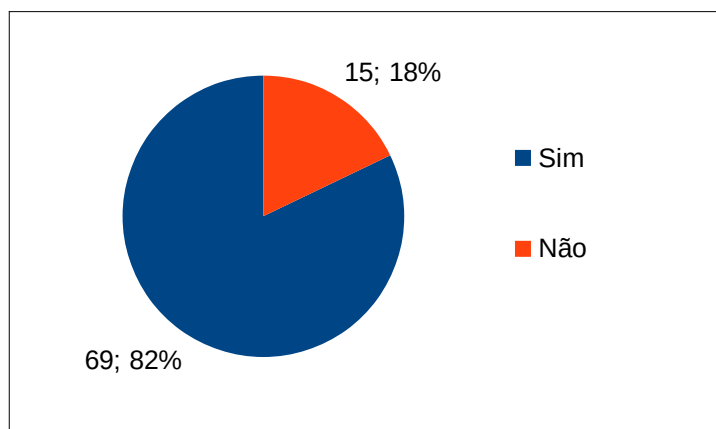
Figura 08: Respostas para a Questão 08.

#### 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 interesse pelos servidores. Ao todo, 70% das avaliações foram positivas (bom ou ótimo).

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2021

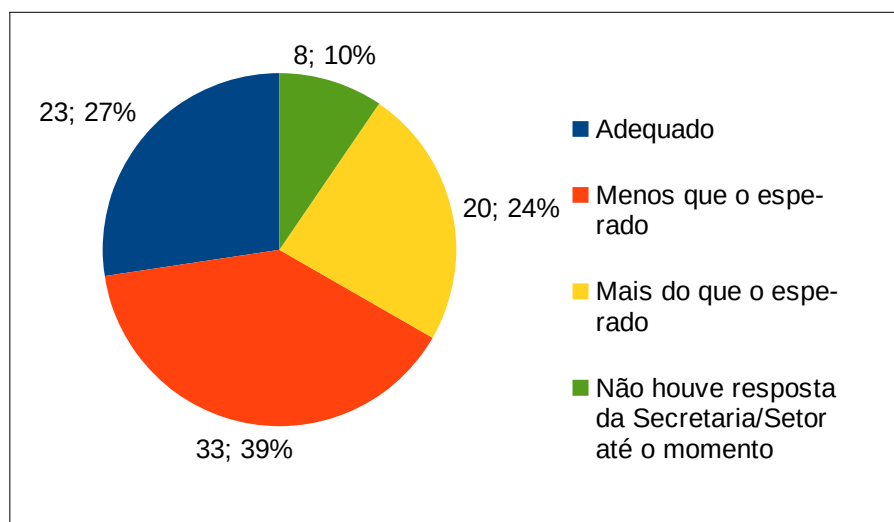
### 3.9 Você considera o horário de atendimento da Secretaria/Setor adequado às suas necessidades?



**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?

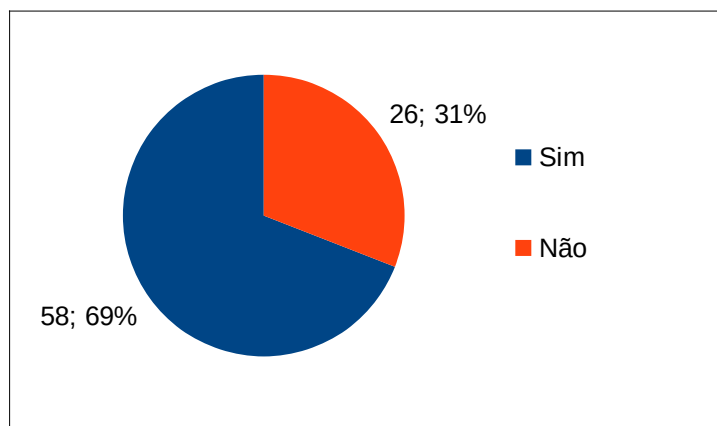


**Figura 10:** Respostas para a Questão 10.

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 Saúde, Obras, Planejamento, Cultura e Turismo, e Fazenda.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2021

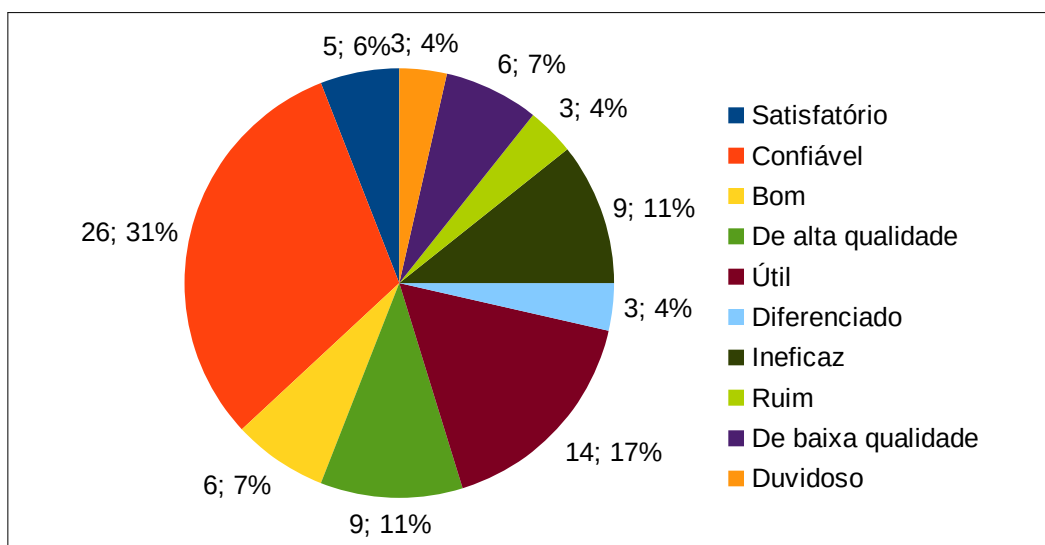
**3.11 Você acha que os procedimentos/rotinas/etapas para alcançar o serviço ou informação foram adequadas?**



**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. Apesar disso, em comparação às avaliações anteriores, há um aumento nos percentuais negativos, que provavelmente derivam dos percentuais relacionados a atendimento de pessoal.

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



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



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2021

Por fim, obteve-se aproximadamente 26% das avaliações dos serviços como não satisfatórios, resultado consideravelmente superior aos demais períodos avaliados.

### 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.

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 as avaliações que envolvem o atendimento do servidor, relacionadas a empenho, dedicação e confiança transmitidos (Questões 3.6 e 3.7), vêm constantemente com um resultado negativo alto, e até mesmo crescente em relação a outros períodos avaliados, aproximando-se de 50%, indicando um alerta para a Administração.

Nas sugestões de melhoria, além de elogios a servidores, relacionadas às boas avaliações obtidas, que totalizam a maioria das avaliações, novamente foram registrados pedidos de acessibilidade a alguns setores, conforme observado na questão da localização e acesso dos locais de atendimento das Secretarias.

Ademais, pode-se concluir que existe uma frequente recomendação para melhoria do atendimento nos variados setores da Prefeitura, observadas nas questões que envolvem a qualidade na prestação do serviço pelos servidores.

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 – OBRAS

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 01/2021

### 3 – PLANEJAMENTO / TURISMO

Ante o exposto, a Controladoria se compromete em repassar os resultados do semestre a todas as Secretarias, considerando que houve diversos setores citados nas avaliações, 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 dos serviços prestados.

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 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, 13 de agosto de 2021.

Franciele Luzia Holz  
**Auditora Pública Interna**

Márcia d'Assumpção  
**Controladora Interna**