



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DOS **SERVIÇOS PÚBLICOS**

- PREFEITURA MUNICIPAL DE DORCAS DO RIO PRETO/ES -

PERÍODO

Julho a Dezembro/2022

Dorcas do Rio Preto/ES

2023



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DOS **SERVIÇOS PÚBLICOS**

- PREFEITURA MUNICIPAL DE DORCAS DO RIO PRETO/ES -

Relatório de Pesquisa de Satisfação dos Usuários sobre os Serviços Públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES, referente ao período de Julho a Dezembro de 2022, apresentado à Unidade Central de Controle Interno e ao Prefeito Municipal para ciência e divulgação dos resultados estatísticos da Pesquisa de Satisfação dos Usuários sobre os Serviços Públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES.

Dorcas do Rio Preto/ES
2023



1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O presente relatório tem por objetivo atender ao disposto no art. 32, do Decreto Municipal nº 3550/2019, que é avaliar a qualidade dos serviços públicos municipais a partir da percepção dos usuários dos serviços. A pesquisa vai ao encontro do estabelecido nos artigos 23 e 24, da Lei nº 13.460/2017, os quais elencam a necessidade de os órgãos ou entidades atingidas pela lei avaliarem, permanentemente, os serviços prestados, a partir dos seguintes aspectos:

- Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- Quantidade de manifestações de usuários.

O sucesso da avaliação dos serviços públicos está intimamente ligado à existência de uma Carta de Serviços bem estruturada e de conhecimento amplo da população. Afinal, os compromissos assumidos na Carta de Serviços Públicos é que servem de parâmetro para fixar os indicadores de qualidade a serem avaliados pelos cidadãos usuários dos Serviços Públicos.

A avaliação dos serviços públicos faz parte da dinâmica que caracteriza o novo paradigma acerca da Ouvidoria. Assim, um Sistema de Ouvidoria atuante, integrado e respeitado pelos demais setores administrativos e de execução da Prefeitura, contribui para perceber as falhas e observar sugestões que possam contribuir para a melhoria da prestação dos serviços e consequentemente produzir avaliações positivas.

No ano de 2019 foi implementado o Sistema de Ouvidoria na Prefeitura de Dorés do Rio Preto/ES, oportunidade em que também foi instituída a Avaliação dos Serviços Públicos prestados pelo Município, tendo sido elaborados 03 (três) questionários:

- Um sobre a Carta de Serviços Públicos ao Cidadão;
- Um sobre os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde e,
- Um que engloba todas as demais Secretarias Municipais.

No segundo semestre de 2022 foram mantidos os mesmos questionários criados em 2019, mantendo as duas formas de disponibilização, isto é, física, nos locais previamente definidos, e online, no link: <http://www.pmdrp.es.gov.br/detalhe-da-materia/info/avaliacao-dos-servicos-publicos-municipais/6698>.



Prefeitura Municipal de Dorés do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

O resultado da avaliação dos serviços públicos não foi positivo, pois não foram registradas, neste segundo semestre, avaliações oriundas dos formulários eletrônicos; e oriunda dos formulários físicos, isto é, das urnas, foram registradas apenas 05 (cinco) avaliações no total.

Assim sendo, deste total de 05 (cinco) formulários respondidos, os 05 (cinco) foram relativos à satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pela Secretaria Municipal de Saúde. Em relação à Carta de Serviços Públicos ao Usuário e os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Dorés do Rio Preto/ES, não houve formulário respondido.

Desta forma, conforme o gráfico abaixo, esses foram os números de avaliações e os locais que foram encontrados os formulários de avaliação dos serviços públicos:



Fonte: Ouvidoria Municipal de DRP

Como percebe-se dos demonstrativos do Gráfico 01, do total de manifestações registradas (05), o local que realizou todas as avaliações, desta vez, foi o ESF de Mundo Novo. Por sua vez, os outros locais que foram deixadas as urnas, foi verificado que não teve nenhum tipo de formulário respondido nas urnas.

Ainda, é importante destacar que do total de formulários respondidos, a maioria foi respondido por pessoas do sexo feminino (04), e 01 do sexo masculino, e de modo geral, as avaliações dos serviços públicos prestados pela Secretaria de Saúde de Dorés do Rio Preto foram boas, não tendo reclamações/insatisfações.



Prefeitura Municipal de Doris do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

Concluindo o relatório, atribui-se o baixo quórum de registro de avaliações à falta de interesse das pessoas que utilizam os serviços, de responderem aos questionários quando frequentam os locais, bem como à importância dada as “Urnas” em alguns locais, tendo em vista que em determinados lugares que elas foram deixadas, estas não estão sendo expostas aos cidadãos, apesar de já terem sido cientificados da relevância de expor as caixinhas com os formulários de avaliações.

Assim, considerando o baixo número de formulários respondidos, não é possível apresentar uma leitura com significância científica mínima.

Conforme já mencionado anteriormente, em outros relatórios, que iria se adotar/implementar meios de divulgação da Avaliação dos Serviços Públicos Municipais, tem-se que fora adotado um meio de divulgação no primeiro semestre de 2022, qual seja, a criação de uma rede social (Instagram), onde é divulgada informações sobre a Ouvidoria, E-sic, Carta de serviços públicos, Avaliação dos serviços públicos, dentre outras informações relevantes.

Ademais, buscará se implementar ainda, com mais efetividade, outros meios de divulgação da Avaliação dos Serviços Públicos Municipais, a fim de aumentar o número de formulários respondidos.

É importante destacar ainda, que caso aumente os formulários respondidos pelos cidadãos, após eventuais medidas adotadas, será feito relatório mais detalhado, com comentários e gráficos de todos os pontos respondidos na avaliação dos serviços públicos.

Destarte, estaremos sempre buscando adotar ações de modo a aperfeiçoar a forma de Avaliação dos Serviços Públicos prestados pela Prefeitura, e assim atingir os objetivos que decorrem dos resultados de uma avaliação substancialmente significativa.

Doris do Rio Preto/ES, 19 de Janeiro de 2023.

Ivana Cecília Lacerda Loreti

Responsável pelo Sistema de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Doris do Rio Preto/ES