



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

Janeiro/2020 à Dezembro/2020

Dorcas do Rio Preto/ES

Janeiro 2021



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 Janeiro a Dezembro de 2020, 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

Janeiro 2021



1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Este 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 estabelecem 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 Dorcas 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.

Em 2020 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>.

O resultado da avaliação dos serviços públicos não foi positivo, pois foram registradas apenas duas avaliações no total, oriundas dos formulários eletrônicos. Assim que registradas, as



Prefeitura Municipal de Doris do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

avaliações foram repassadas à Secretaria Municipal competente, que foi a Secretaria Municipal de Saúde.

Atribui-se o baixo quórum de registro de avaliações ao contexto provado pelos reflexos da Pandemia COVID-19 que, em certa medida, diminuiu o fluxo de pessoas nos locais onde as urnas de avaliação foram alocadas.

Por conta das medidas sanitárias de distanciamento social impostas pela COVID-19 a realização de uma pesquisa *in loco*, como proposto no ano de 2019, não pode ser realizada.

Assim, considerando o baixo número de formulários respondidos, não é possível apresentar uma leitura com significância científica mínima, razão pela qual, no ano de 2021, deverá ser implementada, com mais efetividade, meios de divulgação da Avaliação dos Serviços Públicos Municipais.

Doris do Rio Preto/ES, 28 de Janeiro de 2021.

Eduarda Simonetti Pase

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