



*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/2021 à Junho/2021**

Dorcas do Rio Preto/ES

Junho 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 Junho de 2021, 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

Junho 2021



## **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 primeiro semestre de 2021 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 03 (três) avaliações no total neste primeiro semestre, oriundas dos formulários



## *Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto*

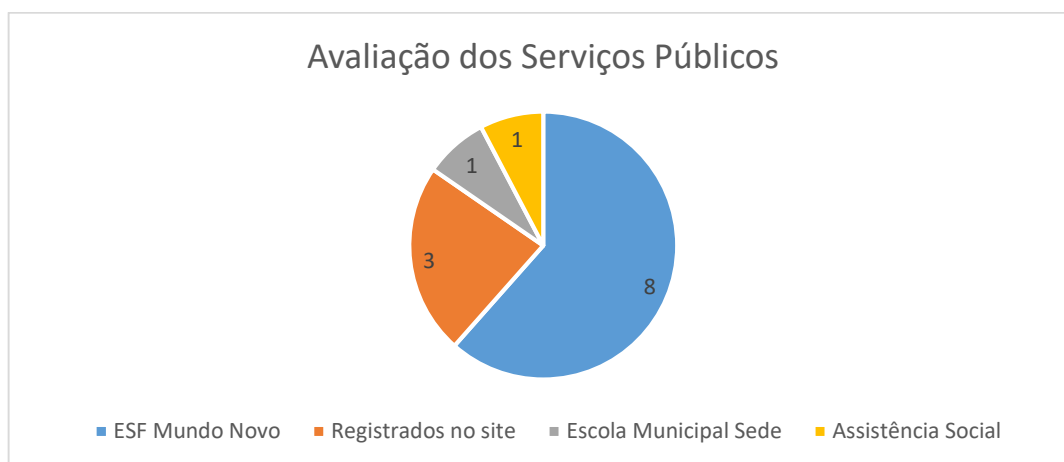
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### **Ouvidoria Municipal**

eletrônicos; e oriunda dos formulários físicos, isto é, das urnas, foram registradas apenas 10 (dez) avaliações no total. Assim que registradas, as avaliações foram repassadas à Secretaria Municipal competente.

Assim sendo, deste total de 13 (treze) formulários respondidos, 12 (doze) foram relativos à avaliação de satisfação dos usuários dos serviços públicos da Secretaria Municipal de Saúde, e 01 (um) referente à avaliação dos serviços públicos prestados ao cidadão pela Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES. Em relação à avaliação de satisfação do cidadão com a carta de serviços públicos ao cidadão, não houve formulários respondidos.

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 (13), o local que mais teve avaliações realizadas foi o ESF de Mundo Novo, seguido pelas avaliações registradas no site, e pela Escola Municipal da Sede e Secretaria de Assistência Social. Por sua vez, os outros locais que foram deixadas as urnas, quais sejam, (01) Policlínica, (01) USF Sede, (01) Escola Cristina Peixoto do Carmo, (01) Secretaria Municipal de Agricultura, (01) USF Pedra Menina, (01) Escola Mundo Novo, (01) Escola de Pedra Menina e (01) Recepção da Prefeitura Municipal, foi informado 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, e de modo geral, as avaliações dos serviços públicos prestados pelo Município foram boas, com exceção de 02 (duas) avaliações do total.



## *Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### **Ouvidoria Municipal**

Concluindo o relatório, 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.

Assim, considerando o baixo número de formulários respondidos, não é possível apresentar uma leitura com significância científica mínima, razão pela qual, no próximo semestre do corrente ano, buscará se implementar, com mais efetividade, meios de divulgação da Avaliação dos Serviços Públicos Municipais. Logo, caso aumente os formulários respondidos pelos cidadãos, será feito relatório mais detalhado, com comentários e gráficos de todos os pontos respondidos na avaliação dos serviços públicos.

Por fim, cumpre mencionar que até a data de 31 de maio de 2021, a responsável pelo sistema de ouvidoria do Município era a Sra. Eduarda Simonetti Pase, e a partir do dia 01 de junho de 2021, a atual responsável passou a ser a que subscreve o presente relatório. Destarte, para o próximo semestre, tentarei 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. Acredita-se que muito ainda precisa ser feito e aprendido, logo, o próximo semestre ainda será de aperfeiçoamento e melhorias nos relatórios.

Dorcas do Rio Preto/ES, 30 de Junho de 2021.

*Ivana Cecília Lacerda Loreti*

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