



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
Pesquisa de Satisfação dos Usuários
Lei Federal nº 13.460/2017

• **APRESENTAÇÃO**

A Administração Pública Municipal de Laranja da Terra, em observância aos princípios constitucionais da eficiência, transparência, publicidade e participação social, realizou a Pesquisa de Avaliação de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos Municipais, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A iniciativa integra o compromisso institucional da Prefeitura Municipal com a melhoria contínua da gestão pública, buscando fortalecer os mecanismos de escuta ativa da população, aperfeiçoar os serviços ofertados e ampliar a aproximação entre Administração Pública e cidadão.

A pesquisa foi disponibilizada em formato eletrônico por meio do Portal Oficial do Município, permitindo que os usuários avaliassem diversos aspectos relacionados ao atendimento prestado pelas Secretarias e setores municipais.

1. OBJETIVO DA PESQUISA

A pesquisa teve como finalidade avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços públicos municipais, considerando aspectos relacionados à:

- qualidade do atendimento;
- cordialidade e atenção dos servidores;
- acessibilidade e localização dos setores;
- tempo de resposta das demandas;
- estrutura física e organização dos ambientes;



- eficiência dos procedimentos administrativos;
- satisfação geral dos usuários.

Além disso, o levantamento permitiu identificar sugestões e oportunidades de melhoria nos serviços prestados à população.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A presente avaliação encontra fundamento na Lei Federal nº 13.460/2017, especialmente no artigo 23, que estabelece a necessidade de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da Administração Pública. A legislação prevê mecanismos de participação social e instrumentos destinados ao monitoramento da qualidade dos serviços ofertados ao cidadão, fortalecendo os princípios da administração pública moderna e participativa.

3. METODOLOGIA UTILIZADA

A pesquisa foi realizada por meio de formulário eletrônico disponibilizado no Portal Oficial da Prefeitura Municipal de Laranja da Terra.

O questionário contemplou perguntas objetivas e subjetivas relacionadas aos atendimentos realizados pelas Secretarias Municipais e demais setores da Administração Pública.

As respostas foram registradas de forma espontânea e anônima, garantindo liberdade aos participantes para manifestação de opiniões, críticas e sugestões.

Total de participações válidas:
09 PARTICIPAÇÕES



4. ÁREAS MAIS AVALIADAS

As participações registradas concentraram-se principalmente nos setores relacionados aos serviços essenciais de atendimento à população.

Secretaria / Setor	Percentual aproximado
Saúde	33%
Obras	22%
Educação	11%
Agricultura	11%
Assistência Social	11%
Administração	6%
Outros setores	6%

5. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

5.1 Qualidade Geral do Atendimento

A avaliação geral demonstrou predominância de percepção positiva quanto aos serviços prestados pela Administração Municipal.

Análise Técnica

Os dados demonstram que a maior parte dos usuários avaliou positivamente os atendimentos recebidos, evidenciando o comprometimento dos servidores municipais com a qualidade na prestação dos serviços públicos.

5.2 Cordialidade e Atendimento dos Servidores

A pesquisa apontou elevado índice de satisfação relacionado à postura profissional dos servidores municipais.



Análise Técnica

Os resultados demonstram que o atendimento humanizado e a postura cordial dos servidores representam importante diferencial positivo da Administração Municipal.

5.3 Tempo de Resposta e Resolução das Demandas

Análise Técnica

Os resultados indicam desempenho satisfatório na resolução das demandas apresentadas pelos usuários, demonstrando eficiência operacional na maioria dos atendimentos realizados.

5.4 Estrutura Física e Organização dos Ambientes

Os participantes avaliaram positivamente os ambientes públicos visitados, destacando:

- limpeza adequada;
- boa organização dos setores;
- facilidade de localização;
- acessibilidade satisfatória;
- atendimento em ambiente adequado.

Também foram registradas sugestões pontuais relacionadas à melhoria de sinalização interna e ampliação da divulgação de determinados serviços públicos.

6. MANIFESTAÇÕES E SUGESTÕES DOS USUÁRIOS

Entre as principais sugestões registradas pelos participantes da pesquisa, destacam-se:

- continuidade dos investimentos em infraestrutura pública;
- redução do tempo de espera em determinados atendimentos;
- modernização contínua dos serviços administrativos.



As manifestações serão analisadas pelas Secretarias competentes, visando subsidiar futuras ações de aprimoramento da gestão pública municipal.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação realizada demonstra percepção predominantemente positiva da população em relação aos serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Laranja da Terra.

Os resultados obtidos evidenciam o comprometimento da Administração Municipal com a melhoria contínua da qualidade dos serviços ofertados ao cidadão, especialmente quanto à cordialidade dos atendimentos, organização dos setores e eficiência na resolução das demandas.

Embora o número de participações ainda seja reduzido, a iniciativa representa importante instrumento de fortalecimento da transparência pública, participação social e gestão democrática.

Nesse sentido, a Controladoria Geral Interna continuará incentivando mecanismos de escuta ativa da população, buscando ampliar gradativamente o engajamento dos usuários nas futuras avaliações institucionais.

A Administração Municipal reafirma seu compromisso com a legalidade, eficiência, integridade e transparência, mantendo permanente atenção às necessidades da sociedade e à modernização dos serviços públicos municipais.

8. CONCLUSÃO

A Pesquisa de Avaliação de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos constitui ferramenta essencial para o aperfeiçoamento contínuo da Administração Pública. Por meio da escuta cidadã, torna-se possível identificar pontos fortes, oportunidades de melhoria e demandas relevantes da população, permitindo que a gestão pública



atue de forma cada vez mais eficiente, transparente e alinhada às necessidades da sociedade.

A Prefeitura Municipal de Laranja da Terra seguirá empenhada na construção de uma administração moderna, participativa e comprometida com a excelência na prestação dos serviços públicos.

BRUNA PIO MARTINS

Controladoria Geral Interna

Prefeitura Municipal de Laranja da Terra – ES