



## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### *Relatório de Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Simão Dias/SE*

**Período de Avaliação:  
11 de abril de 2024 à 11 de fevereiro de 2025**

#### **RELATORES**

**DEJEANE SANTANA DOS SANTOS**  
*Ouvidora Geral*

**IAGO HENRIQUE ROCHA DE ARAÚJO**  
*Secretário Municipal de Controle Interno*

#### **REVISÃO E EDITORAÇÃO**

**ANTÔNIO DA CONCEIÇÃO MENESES JÚNIOR**  
*Secretário Municipal de Administração, Orçamento e Planejamento.*

**FEVEREIRO/2025  
SIMÃO DIAS/SE**

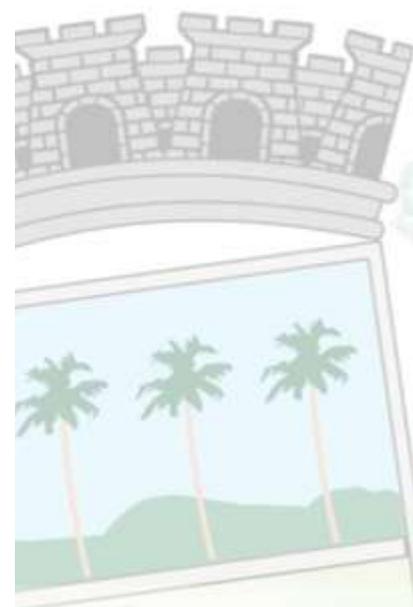
## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### 1. INFORMAÇÕES PRELIMINARES:

Este relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Simão Dias/SE realizada por meio de um formulário *Google Forms* sobre a satisfação do usuário com os serviços públicos oferecidos pelo município de Simão Dias/SE.

A pesquisa em questão foi conduzida ao longo de um período considerável, abrangendo desde o dia **11 de abril de 2024 até o dia 11 de fevereiro de 2025**. Durante esse intervalo temporal, um total de **17 respostas válidas foram coletadas**, proporcionando uma base de dados para análise e interpretação.

A coleta dessas respostas foi realizada por meio de um formulário online acessível através do link: <https://forms.gle/mC4F5UAiBGsc7Bg8A>, ou mediante a leitura do código QR fornecido abaixo para facilitar o acesso. É importante ressaltar que, mesmo após o término da coleta de dados para este estudo, o formulário permanece aberto para novas respostas ao longo do ciclo do exercício de 2025, permitindo a continuidade da pesquisa e a expansão do conjunto de dados disponíveis para análise.



## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO 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 Municipal nº 2.966/2023.

A avaliação buscou abordar o nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado pelos órgãos e secretarias da Administração Pública Municipal, bem como a satisfação em relação ao compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços.

O Objetivo dessa avaliação é auxiliar a detecção de possíveis falhas na prestação de serviço pela Prefeitura e, posteriormente, na adequação dos setores com maior incidência de reclamação e eventuais descontentamentos.



## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### 2. METODOLOGIA:

2.1. **Período da pesquisa:** 11 de abril de 2024 a 11 de fevereiro de 2025

2.2. **Número de respostas:** 17

2.3. **Ferramenta utilizada para coleta de dados:** *Google Forms*

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### 3. DA ANÁLISE GERAL DOS DADOS:

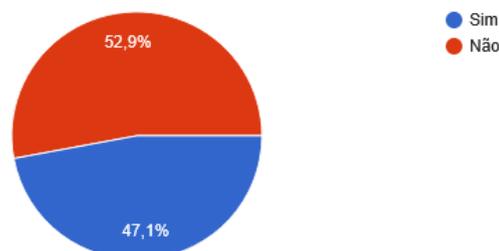
#### 3.1. Conhecimento da Carta de Serviços ao Usuário:

O gráfico 01, revela que, dos 17 entrevistados sobre a Carta de Serviços ao Usuário de Simão Dias/SE, 47,1% afirmaram conhecê-la, enquanto 52,9% disseram não estar familiarizados.

**Gráfico 01 – Você conhece a Carta de Serviços ao Usuário do Município de Simão Dias/SE**

Você conhece a Carta de Serviços ao Usuário do Município de Simão Dias/SE?

17 respostas



**Fonte: Dados da Pesquisa, 2025**

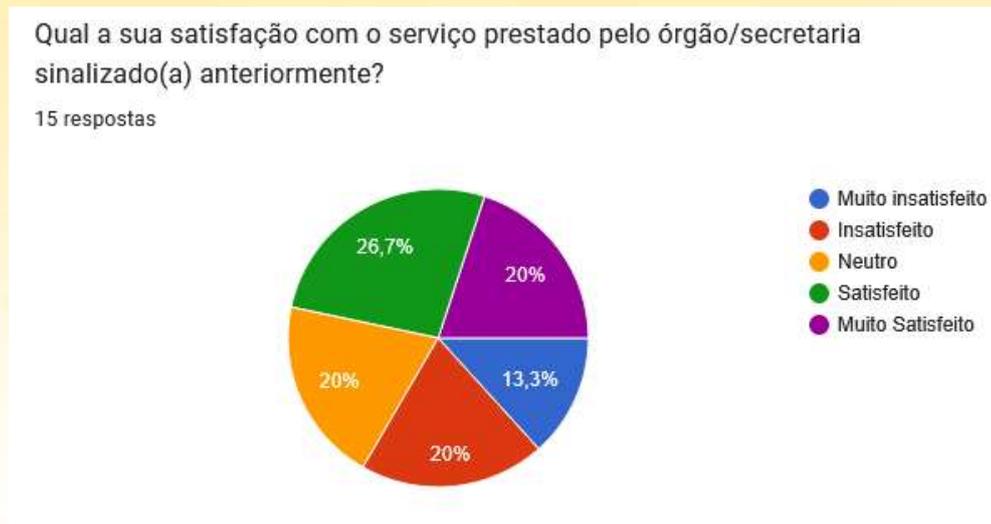
Esses dados indicam um nível razoável de reconhecimento da carta na comunidade, apontando a importância de estratégias para aumentar a visibilidade e compreensão dos serviços públicos oferecidos no município.

#### 3.2. Nível de satisfação com o serviço prestado:

O gráfico 02 apresenta a avaliação da satisfação dos respondentes em relação ao serviço prestado por um órgão ou secretaria específica. Com base em 15 respostas, as opções de satisfação foram categorizadas em cinco níveis: “Muito Insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Neutro”, “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### Gráfico 02 – Qual a sua satisfação com o serviço prestado pelo órgão/secretaria sinalizado (a) anteriormente?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Os dados revelam que a maioria dos participantes, totalizando 4 pessoas (26,7%), expressou estar “Satisfeita” com os serviços oferecidos pelo órgão ou secretaria em questão.

Em seguida, 3 pessoas relataram estar “Muito Satisfeitas”, correspondendo a 20,0% do total.

A mesma quantidade, 3 pessoas (20,0%), manifestou estar “Neutra” em relação aos serviços oferecidos. Além disso, 3 pessoas (20,0%) afirmaram estar “Insatisfeitas” com os serviços. Por outro lado, 2 pessoas (13,3%) indicaram estar “Muito Insatisfeitas” com os serviços. Isso demonstra uma distribuição equilibrada entre os diferentes níveis de satisfação entre os respondentes.

### 3.3. Qualidade do atendimento:

A análise da avaliação da qualidade do atendimento prestado a usuários, com base em 15 respostas, revela a satisfação dos usuários. As opções de resposta foram classificadas em cinco níveis, desde “Muito Insatisfeito” até “Muito Satisfeito”.

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### Gráfico 03 – Como você avalia a qualidade do atendimento prestado a você (usuário)?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Destaca-se que a maior porcentagem de respostas está nas categorias “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”, com 4 votos cada, representando **27,6%**. Esse resultado sugere uma avaliação positiva da qualidade do atendimento, indicando uma experiência geral satisfatória para uma parcela significativa dos usuários.

A categoria “Neutro” também demonstrou uma avaliação considerável, alcançando 27,6%, com a contribuição de 4 usuários. Embora não represente uma opinião extremamente positiva, esse percentual indica uma percepção equilibrada sobre a qualidade do atendimento.

Por outro lado, a categoria “Insatisfeito” apresentou um percentual de **13,3%, com 1 pessoa expressando insatisfação**. Este é um aspecto que merece atenção, pois, mesmo com um número reduzido de respostas, pode apontar para áreas que precisam de melhorias para atender melhor às expectativas dos usuários.

#### 3.4. Satisfação com prazos e compromissos:

O gráfico retrata a avaliação da satisfação dos participantes em relação aos compromissos e prazos estipulados para a prestação de serviços, com base em 14 respostas. As opções de resposta foram classificadas em cinco níveis: “Muito Insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Neutro”, “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### Gráfico 04 – Como você avalia sua satisfação em relação ao compromisso e prazo definido para prestação dos serviços?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Os dados revelam uma expressiva distribuição na categoria positiva, “Muito Satisfeito”, representando 21,4% do total, o que corresponde a 3 votos.

No entanto, **14,3%** dos participantes manifestaram estar “Muito Insatisfeitos” em relação aos compromissos e prazos, totalizando 2 votos.

A categoria “Neutro” foi mencionada por 4 participantes, representando 28,6% do total.

Por fim, as categorias “Satisfeito” e “Insatisfeito” obtiveram um percentual de 14,3%, indicando que 2 pessoas votaram em cada categoria.

### 3.5. Secretaria/Serviço avaliado:

O gráfico 05 apresenta a distribuição das respostas sobre a secretaria à qual o serviço a ser avaliado está vinculado. As opções incluem diferentes secretarias municipais, e as porcentagens indicam a proporção de respostas associadas a cada uma delas.

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### Gráfico 05 – De qual secretaria é o serviço que você deseja avaliar?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

O gráfico apresenta a distribuição das respostas sobre a secretaria à qual o serviço a ser avaliado está vinculado. As opções incluem diferentes secretarias municipais, e as porcentagens indicam a proporção de respostas associadas a cada uma delas.

A maior parcela das respostas, representando **13,8%**, está relacionada ao Gabinete do Prefeito e à Secretaria Municipal de Educação, com 4 votos cada. Em seguida, a Secretaria Municipal de Controle Interno apresentou uma proporção, com 9,3% (3 votos). A Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Orçamento obteve 6,9%, totalizando 2 votos. Já as Secretarias Municipais de Infraestrutura, Inclusão, Assistência Social e Trabalho, Saúde e Cultura e Turismo registraram 3,4% cada, com 1 voto por secretaria.

A distribuição das respostas sugere uma diversidade de serviços prestados por várias secretarias municipais, indicando a importância de avaliar e monitorar a eficácia e satisfação em diferentes áreas da administração pública. Se revelando de certa forma ainda um baixo número de participante, devendo ser criados meios de estimular a participação da população nas respostas dessa pesquisa.

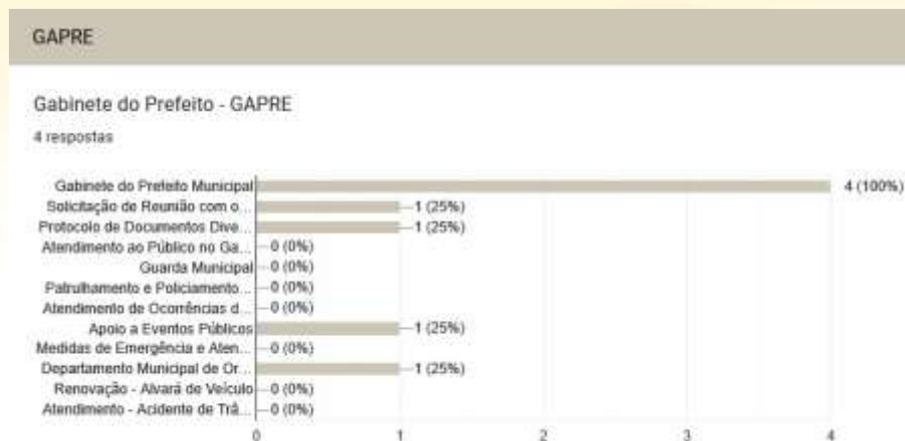
## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### 4. DA ANÁLISE DETALHADA POR SECRETARIA:

#### 4.1. Gabinete do Prefeito – GAPRE:

Houve uma única avaliação para os serviços da Guarda Municipal, e a satisfação geral foi de **100%**, indicando um nível de Muito Satisfeito em todos os quesitos.

**Gráfico 06 – Gabinete do Prefeito-GAPRE**



**Fonte: Dados da Pesquisa, 2025**

Os pontos fortes destacados incluem a qualidade do atendimento e o cumprimento dos prazos e compromissos, ambos alcançando uma taxa de satisfação de 100%:

- Gabinete do Prefeito Municipal: 4 votos (100%)
- Solicitação de Reunião: 1 voto (25%)
- Protocolos de Documentos Diversos: 1 voto (25%)
- Apoio a Eventos Públicos: 1 voto (25%)
- Departamento Municipal: 1 voto (25%)

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

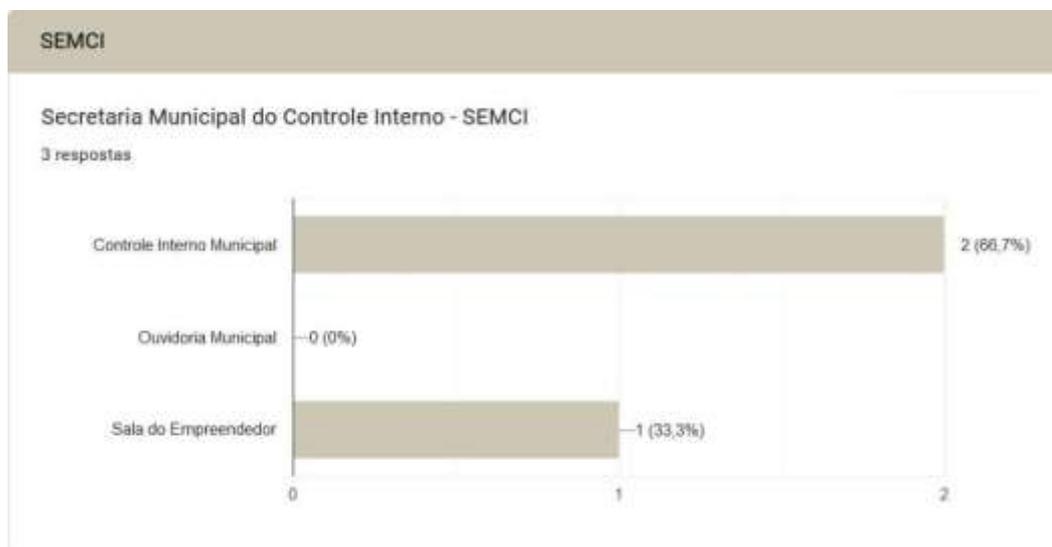
Este gráfico demonstra uma diversidade de serviços avaliados e a satisfação com o desempenho de cada um, destacando uma avaliação extremamente positiva para o Gabinete do Prefeito Municipal.

### 4.2. Secretaria Municipal de Controle Interno – SEMCI:

A Secretaria Municipal de Controle Interno (SEMCI) obteve os resultados de sua pesquisa de satisfação, que avaliou 2 serviços:

- Controle Interno Municipal
- Sala do Empreendedor

#### Gráfico 07 – Secretaria Municipal de Controle Interno - SEMCI



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Os dados apresentam resultados **contrastantes** para a SEMCI, onde evidencia a necessidade de medidas urgentes para aprimorar o serviço de Controle Interno Municipal, que obteve 2 votos (66,7%). Ao mesmo tempo, a excelência da Sala do Empreendedor serve como modelo a ser seguido pela secretaria, com 1 voto (33,3%).

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### 4.3. Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Orçamento – SEMAP:

A Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Orçamento (SEMAP) obteve um resultado positivo em sua pesquisa de satisfação, com 100% de aprovação em um dos serviços avaliados.

#### Gráfico 08 – Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Orçamento - SEMAP



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

#### Resultados Detalhados:

Número de Respostas: 2

Número de Serviços Avaliados: 2

Nível de Satisfação: Muito Satisfeito: 100%

O resultado da pesquisa demonstra o compromisso da SEMAP com a excelência na gestão pública. A satisfação total dos usuários indica que a secretaria está no caminho certo para oferecer serviços de alta qualidade à população do município de Simão Dias/SE.

Os serviços avaliados foram:

- **Departamento de Compras:** 1 voto (50%)
- **Departamento de Licitação:** 1 voto (50%)

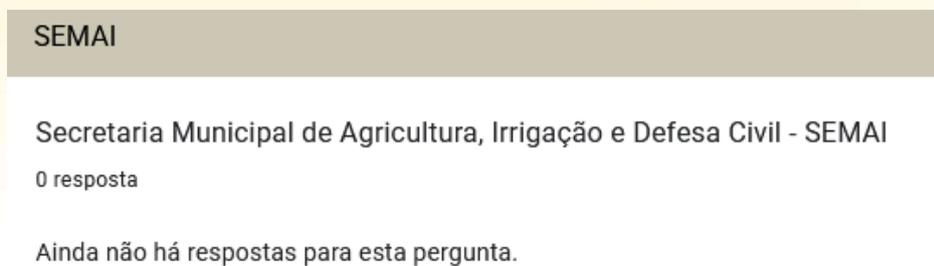
## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Isso mostra que ambos os departamentos estão recebendo avaliações positivas e contribuem para a qualidade do atendimento da SEMAP.

### 4.4. Secretaria Municipal de Agricultura, Irrigação e Defesa Civil – SEMAI:

Não foram registradas avaliações para esta secretaria, conforme é possível se identificar no gráfico 09.

#### Gráfico 09 – Secretaria Municipal de Agricultura, Irrigação e Defesa Civil - SEMAI



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

### 4.5. Secretaria Municipal de Cultura e Turismo – SEMCULT:

Houve uma única avaliação para os serviços da Secretaria de Cultura e Turismo, e a satisfação geral foi de 100%, indicando um nível de Muito Satisfeito em todos os quesitos.

#### Gráfico 10 – Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SEMCULT



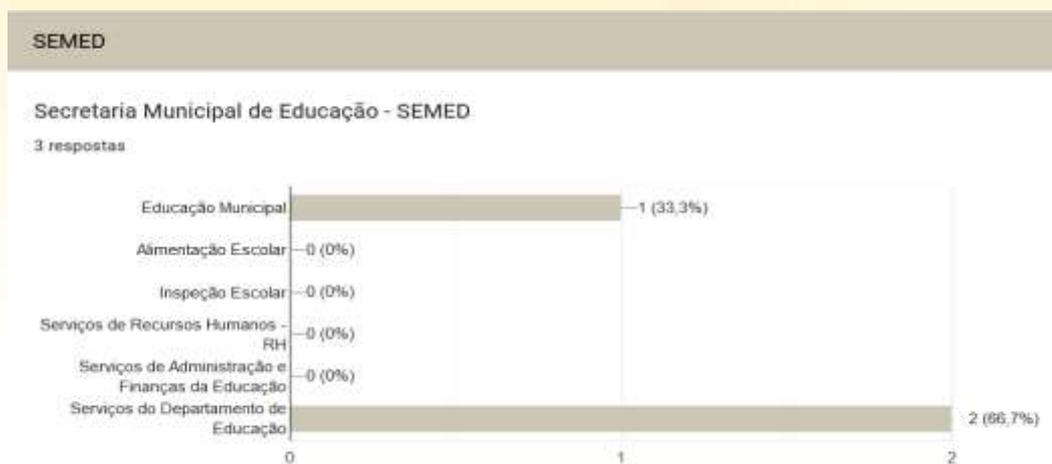
Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### 4.6. Secretaria Municipal de Educação – SEMED:

A pesquisa revela resultados excepcionais para a SEMED, com 100% de aprovação em ambos os serviços e em todos os quesitos, comprovando a excelência da educação municipal e do Departamento de Educação.

**Gráfico 11 – Secretaria Municipal de Educação - SEMED**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Os serviços avaliados foram:

- **Educação Municipal:** 4 votos (100%)
- **Alimentação Escolar:** 1 voto (25%)
- **RH:** 1 voto (25%)
- **Serviços de Administração e Finanças da Educação:** 1 voto (25%)
- **Serviços do Departamento de Educação:** 2 votos (50%)

Esse desempenho reflete a qualidade dos serviços prestados pela SEMED e a satisfação dos usuários com as diversas áreas da educação municipal.

A secretaria deve continuar investindo na qualidade dos serviços prestados e buscar formas de ampliar o acesso à educação para todos.

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### 4.7. Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Eventos – SEMEL:

Não foram registradas avaliações para esta secretaria, conforme é possível se identificar no gráfico 12.

#### Gráfico 12 – Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Eventos - SEMEL

SEMEL

Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Eventos - SEMEL

0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

### 4.8. Secretaria Municipal de Finanças e Tributos – SEMFT:

Não foram registradas avaliações para esta secretaria, conforme é possível se identificar no gráfico 13.

#### Gráfico 13 – Secretaria Municipal de Finanças e Tributos - SEMFT

SEMFT

Secretaria Municipal de Finanças e Tributos - SEMFT

0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

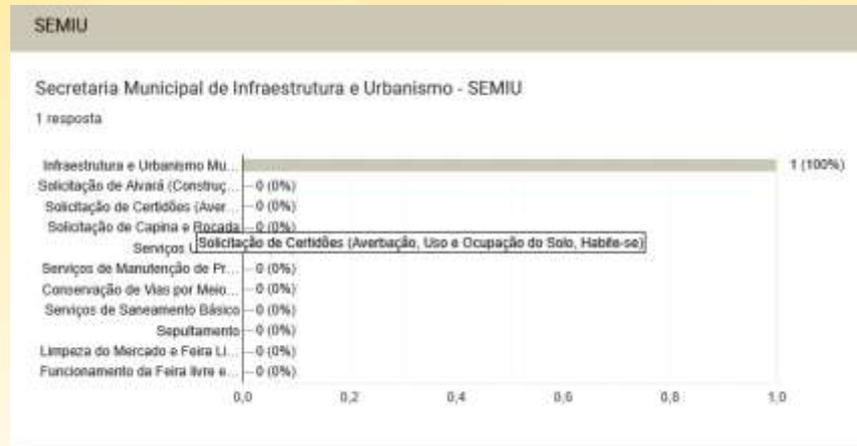
Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

### 4.9. Secretaria Municipal de Infraestrutura e Urbanismo – SEMIU:

Houve uma única avaliação para os serviços da Secretaria de Infraestrutura e Urbanismo, e a satisfação geral foi de 100%, indicando um nível de Muito Satisfeito em todos os quesitos.

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### Gráfico 14 – Secretaria Municipal de Infraestrutura e Urbanismo - SEMIU



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

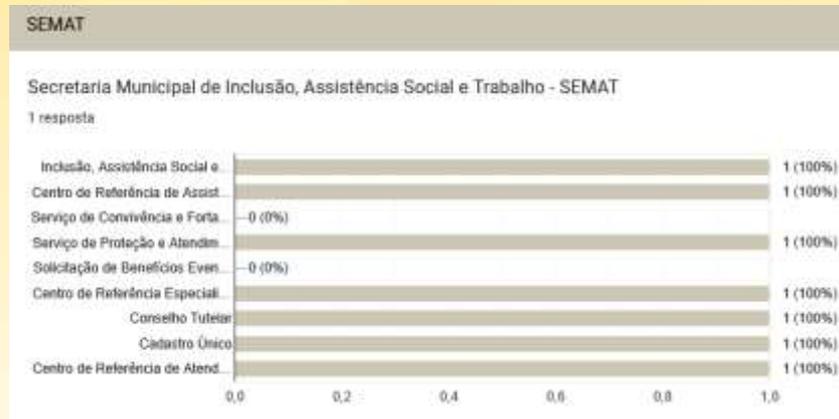
#### 4.10. Secretaria Municipal de Inclusão, Assistência Social e Trabalho – SEMAT:

A Secretaria Municipal de Inclusão, Assistência Social e Trabalho (SEMAT) obteve os resultados de sua pesquisa de satisfação, que avaliou 9 serviços:

- Inclusão, Assistência Social e Trabalho
- Centro de Referência da Assistência Social (CRAS I e II)
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
- Serviço de Proteção Integral e Atendimento à Família
- Solicitação de Benefícios Eventuais
- CREAS
- Conselho Tutelar
- Cadastro Único
- CRAM

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### Gráfico 15 – Secretaria Municipal de Inclusão, Assistência Social e Trabalho - SEMAT



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Segue tabela demonstrando o nível de satisfação para cada serviço avaliado:

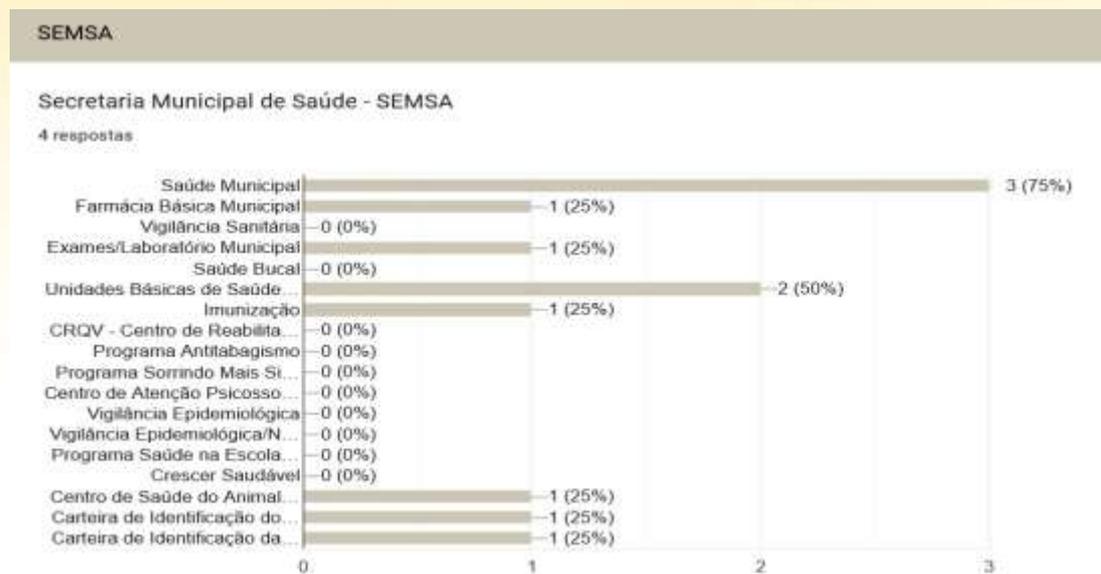
Serviço	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Nível de Satisfação (%)
Inclusão, Assistência Social e Trabalho	1	-	-	100%
CRAS I e II	1	-	-	100%
Serviço de Proteção Integral e Atendimento à Família	1	-	-	100%
CREAS	1	-	-	100%
Conselho Tutelar	1	-	-	100%
Cadastro Único	1	-	-	100%
CRAM	1	-	-	100%

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### 4.11. Secretaria Municipal de Saúde – SEMSA:

A Secretaria Municipal de Saúde (SEMSA) recebeu um feedback extremamente positivo em uma pesquisa recente, com 100% de satisfação em todos os 8 serviços avaliados.

**Gráfico 16 – Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

#### Resultados Detalhados:

**Número de Respostas:** 4

**Número de Serviços Avaliados:** 8

**Nível de Satisfação:** Muito Satisfeito: 100%

A SEMSA alcançou um resultado excepcional, com total aprovação em todos os serviços avaliados. Isso demonstra o compromisso da secretaria com a excelência na prestação de serviços à população do município de Simão Dias/SE.



## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### 4.12. Secretaria Municipal do Planejamento de Gestão Ambiental – SEMGA:

Não foram registradas avaliações para esta secretaria, conforme é possível se identificar no gráfico 16.

### Gráfico 16 – Secretaria Municipal de Planejamento de Gestão Ambiental - SEMGA



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### 5. CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação do usuário identificou pontos fortes e fracos para cada secretaria avaliada. De forma geral, a qualidade do atendimento foi considerada satisfatória pela maioria dos usuários, porém prazos e compromissos precisam ser melhorados.

É importante ressaltar que os resultados apresentados neste relatório são baseados em um número limitado de respostas (17). Devendo a administração municipal, estimular a participação da sociedade na resposta deste formulário visando criar mecanismo de auto avaliação, visando assim a melhoria dos serviços prestados à população.

Através desse processo, a Administração Municipal busca promover a transparência e aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos pelos seus órgãos e departamentos.

Por fim, a gestão pública municipal, reconhece que participação ativa da comunidade é fundamental para a construção de uma administração mais eficiente e alinhada às necessidades dos cidadãos. Com base nas avaliações recebidas, reiteramos assim nosso compromisso em trabalhar rotineiramente na implementação de melhorias contínuas, visando a excelência no atendimento e a plena satisfação da população usuária dos serviços públicos municipais.

Simão Dias/SE, 28 de fevereiro de 2025



**IAGO HENRIQUE ROCHA DE ARAÚJO**  
*Secretário Municipal de Controle Interno*



**DEJEANE SANTANA DOS SANTOS**  
*Ouvidora Geral*

*Revisão e Edição*



**ANTÔNIO DA CONCEIÇÃO MENESES JÚNIOR**  
*Secretário Municipal de Administração, Orçamento e Planejamento.*