



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS
COORDENADORIA DE TRANSPARENCIA E CONTROLE INTERNO - CTCI
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO – UCCI

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – UNIDADE DE TRANSPARÊNCIA

Relatório Anual de Pesquisa de Satisfação do Cidadão – ANO 2024

Lei Federal nº 12.527/2011

Período de Consulta: 01/01/2023 a 31/12/2023



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS
COORDENADORIA DE TRANSPARENCIA E CONTROLE INTERNO - CTCI
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO – UCCI

Apresentação

Seguindo o programa de modernização de Ouvidorias Públicas e na linha do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) a Ouvidoria de Pelotas implantou no ano de 2022 a Pesquisa ativa de satisfação dos serviços públicos, buscando a opinião expressa do cidadão sobre os serviços públicos prestados nos atendimentos de solicitações através da Lei de Acesso à Informação.

Assim, a forma utilizada de pesquisa de satisfação ao cidadão com maior êxito na resposta tem sido mediante a confirmação de respostas de e-mails atribuindo uma nota de 0 a 10, portanto, avaliado da seguinte forma;

Período de: Janeiro à Dezembro de 2024.

Universo da pesquisa: 109 registros ;

Entrevistados: 109 pessoas

SEXO: Masculino, Feminino e Jurídico

IDADE: não informada



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS
COORDENADORIA DE TRANSPARENCIA E CONTROLE INTERNO - CTCI
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO – UCCI

Percentual Avaliação PREFEITURA E SECRETARIAS 93,58% Bom/Excelente;
6,42% Regular/Ruim/Péssimo; com os Serviços Prestados.

A Unidade de Transparência respondeu de forma conclusiva 100% das demandas dentro do prazo legal estipulado.

Norma Gonçalves Xavier
Coordenadora da UCCI

Luciane Hatalla Habeiche
Técnica em Contabilidade - Portal da Transparência



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS
COORDENADORIA DE TRANSPARENCIA E CONTROLE INTERNO - CTCI
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO – UCCI

Quantidade de cidadão pesquisados

Quantidade de cidadãos pesquisados: 109
Média mensal de cidadãos pesquisados: 8,5833333

Meios de respostas da pesquisa

Meios de pesquisa	
Correspondência Eletrônica (e-mail):	109
Total/2024	109

Perfis dos solicitantes

Perfis dos solicitantes	
Pessoa Física Feminina	49
Pessoa Física Masculina	36
Pessoa Jurídica	24
Total/2024	109

Evolução Mensal do Número de Pedidos de Acesso à Informação

Mês	Nº Pesquisados por e-mail	Bom/Excelente	Regular/Ruim/Péssimo
1º Quadrimestre	40	40	0
2º Quadrimestre	35	32	3
3º Quadrimestre	34	30	4
Total/2024	109	102	7
Total/2024 %	100%	93,58%	6,42%



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS
COORDENADORIA DE TRANSPARENCIA E CONTROLE INTERNO - CTCI
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO – UCCI

Observação: 7 solicitações LAIs, 3 não responderam a pesquisa e 4 ficaram insatisfeitos com o prazo de respostas.

Norma Gonçalves Xavier
Coordenadora da UCCI

Luciane Hatalla Habeiche
Técnica em Contabilidade - Portal da Transparência