



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
<b>Total/2024</b>	<b>109</b>

**Perfis dos solicitantes**

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

**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
<b>Total/2024</b>	<b>109</b>	102	7
<b>Total/2024 %</b>	<b>100%</b>	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