



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 2025*

Lei Federal nº 12.527/2011

**Período de Consulta:** 01/01/2025 a 31/12/2025



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 2025.

Universo da pesquisa: 113 registros;

Entrevistados: 113 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 92,92% Bom/Excelente;  
7,08% Regular/Ruim/Péssimo; com os Serviços Prestados.

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

Anelize Natale Munhoz  
Coordenadora da UCCI

Luciane Hatalla Habeiche  
Técnica em Contabilidade – Unidade de Tansparência



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: 113

Média mensal de cidadãos pesquisados: 9,416666666666667

**Meios de respostas da pesquisa**

Meios de pesquisa	
Correspondência Eletrônica (e-mail):	113
<b>Total/2025</b>	<b>113</b>

**Perfis dos solicitantes**

Perfis dos solicitantes	
Pessoa Física Feminina	42
Pessoa Física Masculina	60
Pessoa Jurídica	11
<b>Total/2025</b>	<b>113</b>

**Evolução Mensal do Número de Pedidos de Acesso à Informação**

Mês	Nº Pesquisados por e-mail	Bom/Excelente	Regular/Ruim/Péssimo
1º Quadrimestre	35	35	0
2º Quadrimestre	46	43	3
3º Quadrimestre	32	27	5
<b>Total/2025</b>	<b>113</b>	<b>105</b>	<b>8</b>
<b>Total/2025 %</b>	<b>100%</b>	<b>92,92%</b>	<b>7,08%</b>



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

**Observação:** 8 solicitações LAIs, 3 não responderam a pesquisa e 5 ficaram insatisfeitos com o prazo de respostas.

Anelize Natale Munhoz  
Coordenadora da UCCI

Luciane Hatalla Habeiche  
Técnica em Contabilidade – Unidade de Transparência