



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 2022*

Lei Federal nº 12.527/2011

**Período de Consulta:** 01/01/2022 a 31/12/2022

Página 1 de 5



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 2022.

**Universo da pesquisa:** 99 registros ;

**Entrevistados:** 99 pessoas

**SEXO:** Masculino, Feminino e Jurídico

**IDADE:** não informada

Percentual Avaliação PREFEITURA E SECRETARIAS 95,95% Bom/Excelente;  
4,05% Regular/Ruim/Péssimo; com os Serviços Prestados.



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

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

Carlos Mário de Almeida Santos  
Coordenador de Transparência e Controle Interno

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: 99

Média mensal de cidadãos pesquisados: 8,25

**Meios de respostas da pesquisa**

<b>Meios de pesquisa</b>	
Correspondência Eletrônica (e-mail):	99
<b>Total/2022</b>	<b>99</b>

**Perfis dos solicitantes**

<b>Perfis dos solicitantes</b>	
Pessoa Física Feminina	33
Pessoa Física Masculina	42
Pessoa Jurídica	24

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

<b>Mês</b>	<b>Nº Pesquisados por e-mail</b>	<b>Bom/Excelente</b>	<b>Regular/Ruim/Péssimo</b>
1º Quadrimestre	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>1</b>
2º Quadrimestre	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>3</b>
3º Quadrimestre	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>0</b>
<b>Total/2022</b>	<b>100%</b>	95,95%	4,05%



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

**Observação:** 4 solicitações LAIs, 1 não respondeu a pesquisa e 3 ficaram insatisfeitos com o prazo de respostas.

Carlos Mário de Almeida Santos

Coordenador de Transparência e Controle Inter