



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 2023*

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 2023.

Universo da pesquisa: 103 registros ;

Entrevistados: 103 pessoas

SEXO: Masculino, Feminino e Jurídico

IDADE: não informada

Percentual Avaliação PREFEITURA E SECRETARIAS 96,12% Bom/Excelente;  
3,88% 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.

Tavane de Moraes Krause  
Coordenadora 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: 103  
Média mensal de cidadãos pesquisados: 8,5833333

**Meios de respostas da pesquisa**

Meios de pesquisa	
Correspondência Eletrônica (e-mail):	103
<b>Total/2023</b>	<b>103</b>

**Perfis dos solicitantes**

Perfis dos solicitantes	
Pessoa Física Feminina	39
Pessoa Física Masculina	53
Pessoa Jurídica	11
<b>Total/2023</b>	<b>103</b>

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

Mês	Nº Pesquisados por e-mail	Bom/Excelente	Regular/Ruim/Péssimo
1º Quadrimestre	34	34	0
2º Quadrimestre	32	31	1
3º Quadrimestre	37	34	3
<b>Total/2022</b>	<b>100%</b>	96,12%	3,88%



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, 2 não responderam a pesquisa e 2 ficaram insatisfeitos com o prazo de respostas.

Tavane de Moraes Krause

Coordenadora de Transparência e Controle Interno