

Prefeitura Municipal de Iúna

Resultados da Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria Municipal

Entre os participantes da pesquisa realizada pela Prefeitura Municipal de Iúna, foram coletadas avaliações referentes ao atendimento prestado pela Ouvidoria Municipal. O levantamento teve como objetivo identificar a percepção dos cidadãos sobre a qualidade dos serviços oferecidos, buscando fortalecer a transparência, a eficiência e a comunicação entre a administração pública e a população.

Apresentamos abaixo os resultados da pesquisa, acompanhados de análises e ações de aprimoramento do serviço.

Resultados da Pesquisa

1. Como você avalia o atendimento inicial da Ouvidoria?

- Excelente: 68,8%
- Bom: 25%
- Regular: 6,2%

➡ Análise:

O atendimento inicial da Ouvidoria recebeu avaliação amplamente positiva, com destaque para os 68,8% de respostas classificadas como “Excelente”. Os números demonstram que a maior parte dos cidadãos se sente bem acolhida e orientada no primeiro contato com o serviço. O percentual reduzido de avaliações “Regular” indica a necessidade de ajustes pontuais para garantir ainda mais padronização e eficiência no atendimento inicial.

2. Como você avalia o tempo de resposta da sua solicitação?

- Excelente: 62,5%
- Bom: 31,3%
- Regular: 6,2%

⇒ Análise:

Os resultados demonstram um alto índice de satisfação quanto ao tempo de resposta das demandas registradas na Ouvidoria. A soma das avaliações positivas reforça o compromisso da administração municipal com a agilidade e o acompanhamento das solicitações da população. Ainda assim, as avaliações “Regular” apontam para a importância de continuar aprimorando os fluxos internos para reduzir prazos em situações específicas.

3. Como você avalia a solução ou encaminhamento dado ao seu caso?

- Excelente: 62,5%
- Bom: 31,3%
- Regular: 6,2%

⇒ Análise:

A solução e o encaminhamento das demandas apresentaram excelente nível de aprovação por parte dos usuários. O resultado evidencia que a Ouvidoria tem conseguido direcionar adequadamente as solicitações e oferecer respostas efetivas aos cidadãos. O índice de avaliações “Regular” demonstra a necessidade de aperfeiçoar ainda mais o acompanhamento de casos específicos, buscando maior assertividade e clareza nos retornos prestados.

4. Como você avalia a facilidade de acesso ao serviço da Ouvidoria?

- Excelente: 62,5%
- Bom: 37,5%

➡ **Análise:**

A facilidade de acesso ao serviço foi muito bem avaliada pelos participantes, demonstrando que os canais disponibilizados pela Ouvidoria têm sido eficientes e acessíveis à população. O resultado reflete o esforço da administração em ampliar a comunicação com os cidadãos e facilitar o registro de manifestações, denúncias, sugestões e solicitações.

Resumo dos Resultados

Aspecto Avaliado	Excelente	Bom	Regular
Atendimento Inicial	68,8%	25%	6,2%
Tempo de Resposta	62,5%	31,3%	6,2%
Solução/Encaminhamento	62,5%	31,3%	6,2%
Facilidade de Acesso	62,5%	37,5%	0%

Compromisso com a Qualidade do Atendimento

A Ouvidoria Municipal desempenha papel fundamental na aproximação entre a população e a administração pública, atuando como um canal de escuta, transparência e melhoria contínua dos serviços públicos.

Com base nos resultados obtidos, a Prefeitura Municipal de Iúna reafirma seu compromisso em:

1. Manter a qualidade e cordialidade no atendimento inicial aos cidadãos.
2. Aprimorar continuamente os fluxos internos para garantir respostas cada vez mais ágeis.
3. Fortalecer o acompanhamento e encaminhamento das demandas registradas.
4. Ampliar os canais de acesso e comunicação da Ouvidoria, garantindo maior acessibilidade à população.

A Prefeitura agradece a participação de todos os cidadãos que contribuíram com esta pesquisa. A opinião da população é essencial para fortalecer a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

Prefeitura de Iúna.

Iúna, 31 de maio de 2026.