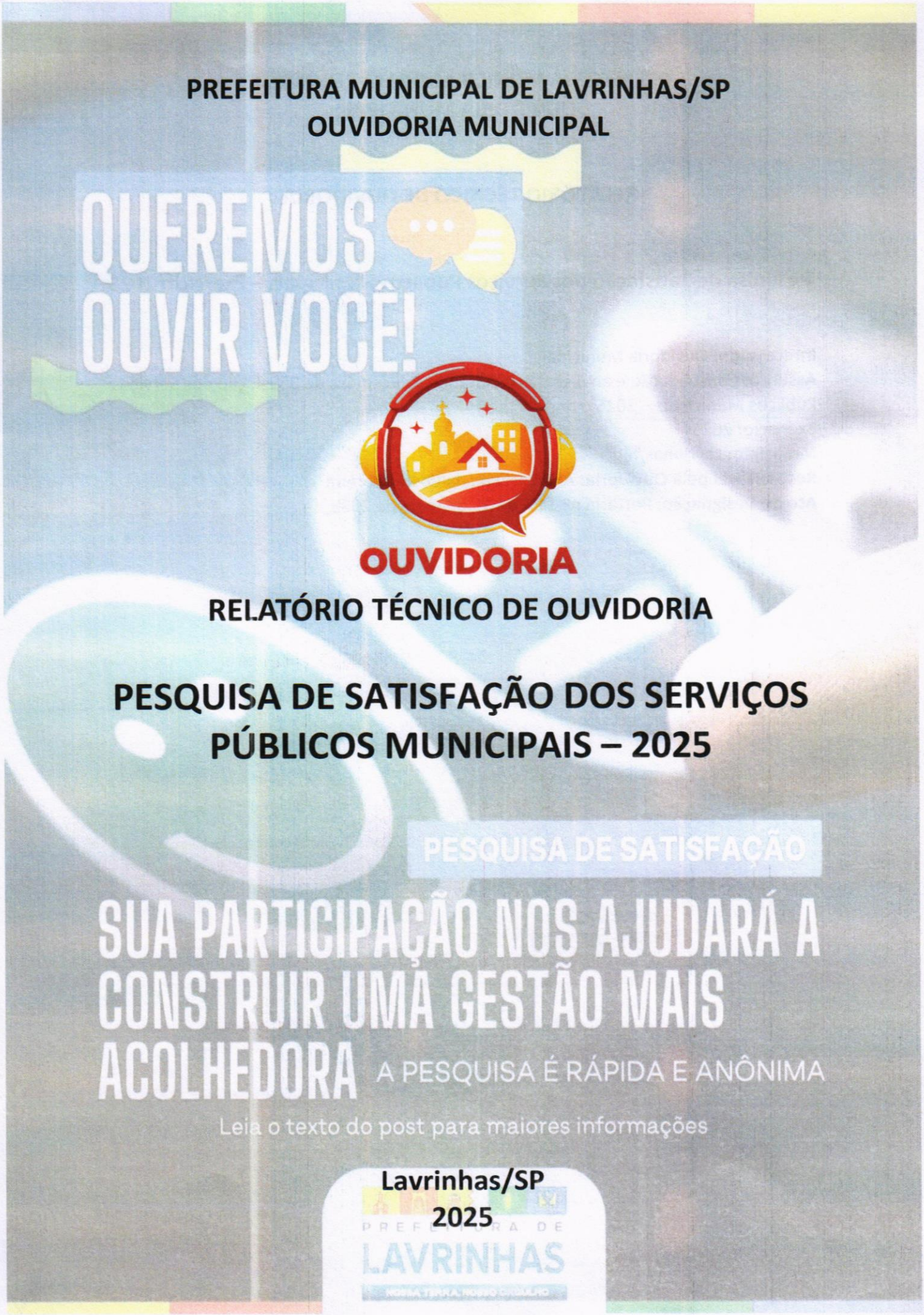
**PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRINHAS/SP**
**OUVIDORIA MUNICIPAL**




# RELATÓRIO TÉCNICO DE OUVIDORIA

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS – 2025

**Lavrinhas/SP**
**2025**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRINHAS/SP**
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

# RELATÓRIO TÉCNICO DE OUVIDORIA

## Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais – Exercício 2025

**Interessado:** Ouvidoria Municipal
**Assunto:** Consolidação e análise dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais – 2025
**Exercício:** 2025
**Município:** Lavrinhas/SP
**Responsável pela Ouvidoria:** Ana Carolina da Costa Moreira
**Ato de Designação:** Portaria nº 115, de 12 de maio de 2025

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO ..... 5
2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA ..... 5
3. OBJETO ..... 7
4. OBJETIVOS DA PESQUISA ..... 7
5. DIVULGAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DA PESQUISA ..... 7
5.1. Canais oficiais utilizados para divulgação ..... 7
5.2. Estratégia institucional de divulgação ..... 9
5.3. Consideração técnica ..... 9
6. METODOLOGIA ..... 9
6.1. Características metodológicas ..... 9
6.2. Universo de referência ..... 10
6.3. Observação técnica ..... 10
6.4. Observação complementar sobre o alcance da pesquisa ..... 10
7. RESULTADOS APURADOS ..... 10
7.1. Avaliação geral dos serviços prestados pela Prefeitura ..... **Erro! Indicador não definido.**
7.1.1. Análise técnica: ..... **Erro! Indicador não definido.**
7.2. Avaliação da facilidade de acesso às informações institucionais**Erro! Indicador não definido.**
7.2.1. Análise técnica: ..... **Erro! Indicador não definido.**
8. ANÁLISE INSTITUCIONAL DA PARTICIPAÇÃO POPULAR ..... 16
8.1. Aspectos positivos ..... 17
8.2. Pontos de aprimoramento ..... 17
8.3. Leitura técnica ..... 17
9. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL ..... 17
9.1. Pontos positivos identificados ..... 17
9.2. Fragilidades e oportunidades de melhoria ..... 18
10. CONSIDERAÇÕES TÉCNICAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL ..... 18
11. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA ..... 18
12. CONCLUSÃO ..... 20
13. ENCAMINHAMENTO ..... 20
14. REFERÊNCIAS DE DIVULGAÇÃO ..... 21
15. ANEXOS ..... 21

## 1. INTRODUÇÃO

A **Ouvidoria Municipal de Lavrinhas/SP**, no exercício de suas atribuições institucionais voltadas à escuta da população, à avaliação dos serviços públicos e ao fortalecimento da participação cidadã, apresenta o presente **Relatório Técnico de Ouvidoria**, referente à **Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais – Exercício 2025**.

A pesquisa foi promovida com a finalidade de aferir a percepção dos cidadãos acerca da qualidade dos serviços públicos municipais e do acesso às informações institucionais disponibilizadas pela Administração Pública Municipal.

A iniciativa integra as ações de fortalecimento da **transparência pública**, da **governança administrativa**, da **participação social** e da **melhoria contínua da prestação dos serviços públicos**, constituindo ferramenta de apoio à tomada de decisão e ao aperfeiçoamento institucional.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

A realização da presente pesquisa encontra amparo na legislação federal e na regulamentação municipal aplicável à atuação da Ouvidoria, ao acesso à informação e à proteção dos direitos do usuário do serviço público.

### 2.1. Constituição Federal

A Administração Pública deve observar os princípios da **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência**, nos termos do art. 37 da Constituição Federal, assegurando mecanismos de transparência, avaliação e participação da sociedade.

### 2.2. Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017

A Lei Federal nº 13.460/2017 dispõe sobre a **participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos**, prevendo mecanismos voltados à:

- avaliação da qualidade dos serviços;
- melhoria do atendimento ao usuário;

- participação do cidadão;
- transparência e controle social.

A pesquisa de satisfação ora relatada encontra aderência direta a esses objetivos.

**2.3. Decreto Municipal nº 63, de 15 de dezembro de 2022**

No âmbito do Município de Lavrinhas, a Lei Federal nº 13.460/2017 foi regulamentada pelo Decreto Municipal nº 63, de 15 de dezembro de 2022, que disciplina a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos e a política municipal de atendimento ao cidadão.

Assim, a realização da Pesquisa de Satisfação 2025 insere-se diretamente nas competências e finalidades institucionais da Ouvidoria Municipal.

**2.4. Lei de Acesso à Informação e regulamentação municipal**

A iniciativa também se harmoniza com a **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)** e com a respectiva regulamentação municipal, especialmente quanto à promoção da **transparência ativa**, da acessibilidade da informação pública e do fortalecimento da comunicação institucional.

**2.5. Designação da responsável pela Ouvidoria Municipal**

Registra-se que, no exercício de 2025, a responsabilidade formal pela Ouvidoria Municipal foi atribuída à **Sra. Ana Carolina da Costa Moreira**, nos termos da **Portaria nº 115, de 12 de maio de 2025**, expedida pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, que a designa como responsável pela **Ouvidoria Municipal**.

Dessa forma, o presente relatório encontra respaldo também na regular designação funcional da responsável pela condução das atividades de Ouvidoria no período correspondente.

## 3. OBJETO

O presente relatório tem por objeto a **apresentação, Análise técnica: e consolidação dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais – 2025**, promovida pela Ouvidoria Municipal de Lavrinhas/SP.

## 4. OBJETIVOS DA PESQUISA

A Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais – 2025 foi estruturada com os seguintes objetivos:

- aferir a percepção da população sobre os serviços públicos municipais;
- medir o nível de satisfação geral dos usuários;
- avaliar a facilidade de acesso às informações institucionais;
- identificar os meios de comunicação mais utilizados pela população;
- verificar o grau de conhecimento e utilização da Ouvidoria Municipal;
- captar percepções sobre atendimento, retorno e resposta institucional;
- coletar sugestões, críticas e apontamentos da população;
- subsidiar a Administração Municipal com elementos para melhoria da gestão.

## 5. DIVULGAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DA PESQUISA

A **Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais – 2025** foi elaborada pela **Ouvidoria Municipal** e disponibilizada à população em formato eletrônico, com estratégia de divulgação voltada à ampliação da participação cidadã e ao fortalecimento dos mecanismos de escuta social.

A divulgação da pesquisa foi realizada por meio dos **canais oficiais de comunicação da Prefeitura Municipal de Lavrinhas/SP**, observando os princípios da publicidade administrativa, da transparência e do acesso à informação.

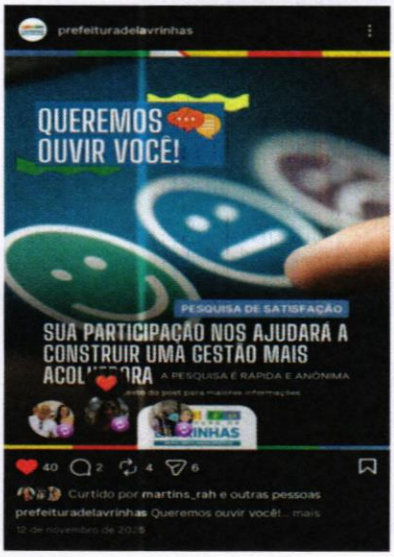
### 5.1. Canais oficiais utilizados para divulgação

A pesquisa foi publicizada nos seguintes meios institucionais:

- **Site Oficial da Prefeitura Municipal de Lavrinhas/SP**, por meio da publicação "**Queremos ouvir você!**";

- **Página oficial da Prefeitura no Facebook;**

- **Perfil oficial da Prefeitura no Instagram.**



### 5.2. Estratégia institucional de divulgação

A utilização simultânea de diferentes canais oficiais de comunicação buscou:

- ampliar o alcance da pesquisa junto à população;
- facilitar o acesso do cidadão ao formulário eletrônico;
- incentivar a participação popular;
- fortalecer a transparência ativa da Administração Municipal;
- consolidar a Ouvidoria como canal de escuta e avaliação dos serviços públicos.

A divulgação em canais digitais oficiais demonstra o esforço institucional da Administração Municipal em dar ampla ciência pública à iniciativa e fomentar a participação da sociedade na avaliação da prestação dos serviços públicos.

### 5.3. Consideração técnica

Sob a perspectiva da Ouvidoria, a adoção de divulgação em **site institucional** e **redes sociais oficiais** revela medida compatível com boas práticas de participação social, comunicação pública e transparência administrativa, além de contribuir para a ampliação do acesso do cidadão aos instrumentos de avaliação da gestão pública.

## 6. METODOLOGIA

A coleta de dados foi realizada por meio de **formulário eletrônico**, disponibilizado para preenchimento espontâneo pela população.

### 6.1. Características metodológicas

- **Instrumento de coleta:** formulário digital;
- **Modalidade de participação:** espontânea e voluntária;
- **Público-alvo:** usuários dos serviços públicos municipais e população em geral;
- **Total de respostas registradas: 90 respostas**.

### 6.2. Universo de referência

Para fins de contextualização administrativa, considera-se a população estimada do Município de Lavrinhas em **aproximadamente 7.200 munícipes no exercício de 2025**.

Com base nesse universo estimado, a pesquisa obteve uma **taxa aproximada de participação de 1,25% da população municipal**.

**Cálculo da participação estimada:**
**90 respostas ÷ 7.200 habitantes × 100 = 1,25%**

### 6.3. Observação técnica

A presente pesquisa possui natureza **consultiva, participativa e indicativa**, não se caracterizando como levantamento censitário nem como amostragem estatística probabilística.

Seus resultados devem, portanto, ser interpretados como **indicadores de percepção social**, aptos a subsidiar:

- diagnóstico institucional;
- avaliação da satisfação do usuário;
- aperfeiçoamento dos serviços públicos;
- formulação de medidas de melhoria administrativa.

### 6.4. Observação complementar sobre o alcance da pesquisa

Considerando a divulgação da pesquisa em **múltiplos canais oficiais de comunicação**, incluindo o **Site Oficial da Prefeitura** e as **redes sociais institucionais**, verifica-se que a Administração Municipal adotou medidas concretas para viabilizar a ampla ciência pública da consulta, reforçando o caráter participativo da iniciativa.

## 7. PERFIL DE EXPERIÊNCIA E PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS RESPONDENTES

A estrutura do formulário aplicado demonstra que a pesquisa **não foi desenhada para identificar perfil sociodemográfico da população**, mas sim para aferir

o **perfil de experiência, percepção e satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais**.

Assim, os dados coletados permitem compreender o comportamento e a percepção dos respondentes quanto:

- à avaliação geral dos serviços públicos;
- ao acesso às informações institucionais;
- à transparência da gestão municipal;
- ao atendimento recebido;
- ao tempo de espera;
- à postura dos servidores;
- à resolutividade da demanda;
- à estrutura física dos serviços;
- à disposição do usuário em recomendar os serviços públicos municipais.

Dessa forma, os resultados permitem identificar um **perfil funcional e perceptivo do cidadão respondente**, compatível com os objetivos da Ouvidoria Municipal e com a lógica de avaliação prevista na legislação aplicável ao usuário do serviço público.

### 7.1. Consideração metodológica

Os dados obtidos devem ser interpretados como **caracterização funcional e perceptiva do universo respondente**, não se confundindo com representação estatística da totalidade da população municipal, em razão do caráter **voluntário e não probabilístico** da participação.

## 8. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

### 8.1. Avaliação geral dos serviços públicos municipais

A pesquisa apurou a percepção geral da população sobre os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Lavrinhas, tendo sido registrada **média geral de 6,27 pontos**, em escala de 1 a 10.

**Análise técnica:**

O resultado indica avaliação **intermediária**, situada em patamar **regular a moderadamente satisfatório**, sugerindo que:

- há reconhecimento parcial da atuação administrativa;
- a população percebe aspectos positivos nos serviços públicos;
- persistem oportunidades de aperfeiçoamento da experiência do usuário.

## 8.2. Acesso às informações institucionais

A pesquisa também avaliou a percepção da população quanto à facilidade de acesso às informações institucionais, especialmente em relação aos meios oficiais de comunicação da Prefeitura.

As respostas foram classificadas em categorias qualitativas, abrangendo:

- **Péssimo**
- **Ruim**
- **Regular**
- **Bom**
- **Excelente.**

**Análise técnica:**

Esse eixo é essencial para a aferição da efetividade da **transparência ativa**, permitindo avaliar:

- a clareza da comunicação institucional;
- a facilidade de acesso às informações públicas;
- a efetividade dos canais oficiais de informação.

## 8.3. Percepção sobre a transparência da gestão municipal

A estrutura do formulário contemplou avaliação da percepção dos cidadãos quanto à **transparência da Administração Municipal**, elemento central da boa governança pública.

**Análise técnica:**

Esse dado possui elevada relevância institucional, pois permite avaliar:

- a confiança do cidadão na Administração;
- a percepção pública de abertura institucional;
- o grau de legitimidade da comunicação e da prestação de contas municipais.

## 8.4. Percepção sobre a correta utilização dos recursos públicos

A pesquisa também abrangeu a percepção dos respondentes quanto à **aplicação dos recursos públicos municipais**, aspecto diretamente relacionado à confiança institucional.

**Análise técnica:**

Esse eixo revela a percepção subjetiva da população sobre:

- responsabilidade administrativa;
- confiança na gestão pública;
- credibilidade institucional da Prefeitura.

## 8.5. Sugestões gerais de melhoria apresentadas pela população

O formulário contemplou campo destinado à coleta de **sugestões gerais, críticas e observações dos cidadãos** acerca da atuação da Prefeitura e da qualidade dos serviços públicos.

**Análise técnica:**

As respostas abertas possuem grande valor institucional, pois:

- revelam demandas espontâneas da população;
- apontam fragilidades percebidas no cotidiano dos serviços públicos;
- oferecem subsídios diretos para melhoria administrativa.

## 8.6. Disposição do cidadão em recomendar os serviços públicos municipais

A pesquisa também incluiu item relacionado à **propensão do cidadão a recomendar os serviços públicos municipais a terceiros**, indicador relevante da percepção geral de confiança e satisfação.

**Análise técnica:**

Esse dado é relevante porque permite avaliar:

- percepção global do usuário;
- grau de confiança no serviço público municipal;
- potencial de legitimidade social dos serviços prestados.

## 8.7 Serviços públicos utilizados recentemente pelos respondentes

A pesquisa permitiu identificar **quais tipos de serviços públicos foram utilizados mais recentemente pelos participantes**, possibilitando leitura mais concreta do contexto de resposta do cidadão.

Esse eixo é importante porque aproxima a percepção do respondente de uma **experiência efetiva de uso do serviço público**.

**Análise técnica:**

A identificação dos serviços mais acessados permite:

- compreender quais áreas da Administração geram maior contato com o cidadão;
- direcionar análises futuras por setor;
- orientar ações específicas de melhoria.

## 8.8. Avaliação do atendimento recebido no serviço utilizado

O formulário também contemplou avaliação específica do **atendimento recebido pelo usuário no serviço público recentemente utilizado**.

**Análise técnica:**

Esse dado permite avaliar:

- acolhimento do cidadão;
- qualidade da interação com o serviço público;
- percepção de atenção e respeito no atendimento.

### 8.9. Avaliação do tempo de espera

Outro aspecto avaliado foi a percepção dos respondentes quanto ao **tempo de espera** no serviço público utilizado.

**Análise técnica:**

A análise desse item é relevante para:

- aferir a eficiência percebida do serviço;
- identificar possíveis gargalos operacionais;
- subsidiar revisão de fluxos e rotinas administrativas.

### 8.10. Avaliação da postura do servidor ou atendente

A pesquisa também avaliou a percepção do cidadão quanto à **cordialidade, postura e atendimento prestado pelos servidores ou atendentes públicos**.

**Análise técnica:**

Esse item é importante porque:

- influencia fortemente a satisfação do usuário;
- afeta a confiança institucional;
- representa dimensão sensível da relação entre Administração e cidadão.

### 8.11. Avaliação da resolutividade da demanda

Outro eixo da pesquisa consistiu em verificar se o cidadão percebeu que sua demanda foi **efetivamente resolvida**.

**Análise técnica:**

A resolutividade é um dos principais indicadores de qualidade percebida no serviço público, pois está diretamente ligada à efetividade prática da atuação administrativa.

### 8.12. Avaliação da estrutura física do serviço

O formulário também contemplou avaliação da **estrutura física do serviço público utilizado**, abrangendo percepção do usuário sobre conforto, organização, acessibilidade e condições do ambiente.

**Análise técnica:**

Esse item é relevante porque a experiência do usuário não depende apenas do conteúdo do atendimento, mas também da **qualidade do ambiente de prestação do serviço**.

## 8.13 Sugestões específicas de melhoria do serviço utilizado

Por fim, a pesquisa registrou manifestações abertas relativas a **sugestões específicas de melhoria do serviço público utilizado recentemente pelo cidadão**.

**Análise técnica:**

Esse conjunto de respostas é particularmente útil porque:

- aponta necessidades concretas percebidas pelo usuário;
- permite leitura mais prática e direcionada por serviço;
- subsidia ações corretivas e preventivas de natureza setorial.

## 8. ANÁLISE INSTITUCIONAL DA PARTICIPAÇÃO POPULAR

A participação de **90 respondentes**, diante do universo estimado de **7.200 munícipes**, representa adesão aproximada de **1,25% da população municipal**.

Embora esse percentual não represente, estatisticamente, a totalidade da população, a participação obtida deve ser considerada **administrativamente relevante**, especialmente em razão das características da pesquisa:

- participação voluntária;
- formulário eletrônico;
- adesão espontânea;
- natureza consultiva e institucional.

### 8.1. Aspectos positivos

A pesquisa demonstrou que:

- houve participação efetiva da população no instrumento de avaliação;
- os canais digitais institucionais foram capazes de gerar engajamento cidadão;
- a Ouvidoria Municipal consolidou mecanismo concreto de escuta social.

### 8.2. Pontos de aprimoramento

A taxa de participação também evidencia a necessidade de ampliar as estratégias de mobilização da população em futuras edições, mediante:

- maior capilaridade da divulgação;
- reforço em meios presenciais;
- utilização de materiais visuais e QR Codes;
- ampliação do período de campanha institucional.

### 8.3. Leitura técnica

Ainda que a pesquisa não represente a totalidade da população municipal, os dados obtidos possuem **valor administrativo, institucional e gerencial**, por refletirem percepções reais de usuários dos serviços públicos, úteis à formulação de medidas de aperfeiçoamento.

## 9. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

A partir dos dados obtidos, a Ouvidoria Municipal apresenta o seguinte diagnóstico:

### 9.1. Pontos positivos identificados

- existência de mecanismo formal de avaliação dos serviços públicos;
- atuação da Ouvidoria como canal de participação cidadã;
- utilização de ferramentas digitais de escuta e consulta pública;

- demonstração de abertura institucional à avaliação da população;
- manutenção de canais oficiais de informação e transparência.

**9.2. Fragilidades e oportunidades de melhoria**

- necessidade de elevar a percepção geral de satisfação dos usuários;
- necessidade de fortalecimento da qualidade percebida dos serviços públicos;
- necessidade de ampliar a participação popular em futuras pesquisas;
- necessidade de aperfeiçoamento contínuo da comunicação institucional;
- necessidade de reforçar ações de transparência ativa e acessibilidade da informação.

## 10. CONSIDERAÇÕES TÉCNICAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal conclui que a **Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais – 2025** cumpriu finalidade relevante como instrumento de:

- escuta qualificada da população;
- monitoramento da percepção dos usuários;
- avaliação institucional da gestão pública;
- apoio à formulação de melhorias administrativas.

A realização periódica de pesquisas dessa natureza fortalece a cultura de avaliação institucional, permitindo que a Administração Municipal desenvolva políticas e ações orientadas pela percepção direta do cidadão e pelos princípios da boa governança.

A iniciativa também se mostra compatível com a regulamentação municipal da Ouvidoria e com os instrumentos de transparência e atendimento ao usuário mantidos pelo Município.

## 11. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

Diante dos resultados apurados, a Ouvidoria Municipal apresenta as seguintes recomendações:

**11.1. Quanto à prestação dos serviços públicos**

- promover análise setorial dos serviços com maior impacto na percepção da população;
- identificar áreas com maior potencial de insatisfação;
- adotar medidas de melhoria da experiência do usuário;
- incorporar indicadores de satisfação ao acompanhamento gerencial da Administração.

**11.2. Quanto à comunicação institucional**

- ampliar a divulgação das ações, programas e serviços públicos;
- fortalecer o uso do Site Oficial e das redes sociais como canais de transparência ativa;
- adotar linguagem mais simples, clara e acessível;
- revisar a forma de apresentação das informações públicas, buscando maior objetividade e utilidade ao cidadão.

**11.3. Quanto à ampliação da participação popular**

- ampliar o período de divulgação da pesquisa em futuras edições;
- utilizar **QR Codes** em prédios públicos e repartições administrativas;
- divulgar a pesquisa em:
  - unidades de saúde;
  - escolas;
  - recepção da Prefeitura;
  - demais equipamentos públicos;
- incentivar a participação por campanhas institucionais presenciais e digitais;
- avaliar a adoção de estratégias híbridas (digitais e presenciais) para maior alcance.

**11.4. Quanto ao fortalecimento da Ouvidoria**

- manter a realização periódica da pesquisa de satisfação;
- consolidar relatórios anuais de avaliação dos serviços públicos;
- utilizar os dados apurados como subsídio para planejamento institucional;
- fortalecer a Ouvidoria como mecanismo permanente de escuta, monitoramento e controle social.

## 12. CONCLUSÃO

Diante da análise dos dados obtidos, conclui-se que a **Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais – 2025**, promovida pela **Ouvidoria Municipal de Lavrinhas/SP**, constituiu importante instrumento de avaliação institucional e participação cidadã.

A pesquisa permitiu à Administração Municipal obter retorno direto da população quanto:

- à percepção geral sobre os serviços públicos prestados;
- à facilidade de acesso às informações institucionais;
- ao nível de interação da população com os canais oficiais de comunicação.

Ainda que a participação registrada corresponda a aproximadamente **1,25% da população estimada do Município**, os dados obtidos apresentam **valor técnico e administrativo**, fornecendo subsídios relevantes para:

- aprimoramento da gestão pública;
- fortalecimento da transparência;
- aperfeiçoamento da comunicação institucional;
- melhoria contínua dos serviços públicos ofertados à coletividade.

Além dos resultados quantitativos obtidos, registra-se como aspecto positivo o fato de a pesquisa ter sido divulgada por meio de **canais institucionais oficiais e acessíveis à população**, demonstrando compromisso da Administração Municipal com a **publicidade dos atos**, a **transparência ativa** e o **incentivo à participação cidadã**.

A Ouvidoria Municipal reafirma, por meio deste relatório, seu compromisso com:

- a escuta da população;
- a defesa dos direitos do usuário do serviço público;
- a transparência administrativa;
- o controle social;
- o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública municipal.

## 13. ENCAMINHAMENTO

Diante do exposto, **encaminhe-se o presente Relatório Técnico**:

1. **ao Gabinete do Prefeito**, para ciência;

2. **às Secretarias Municipais competentes**, para conhecimento e eventual adoção de providências administrativas;
3. **ao setor responsável pela Transparência e Comunicação Institucional**, para conhecimento e avaliação de medidas de aprimoramento da comunicação pública;
4. **para arquivo e registro junto à Ouvidoria Municipal**, como instrumento de monitoramento institucional do exercício de 2025.

Lavrinhas/SP, 06 de janeiro de 2026.

**Ana Carolina da Costa Moreira**
**Responsável pela Ouvidoria Municipal**
**Portaria nº 115, de 12 de maio de 2025**

## 14. REFERÊNCIAS DE DIVULGAÇÃO

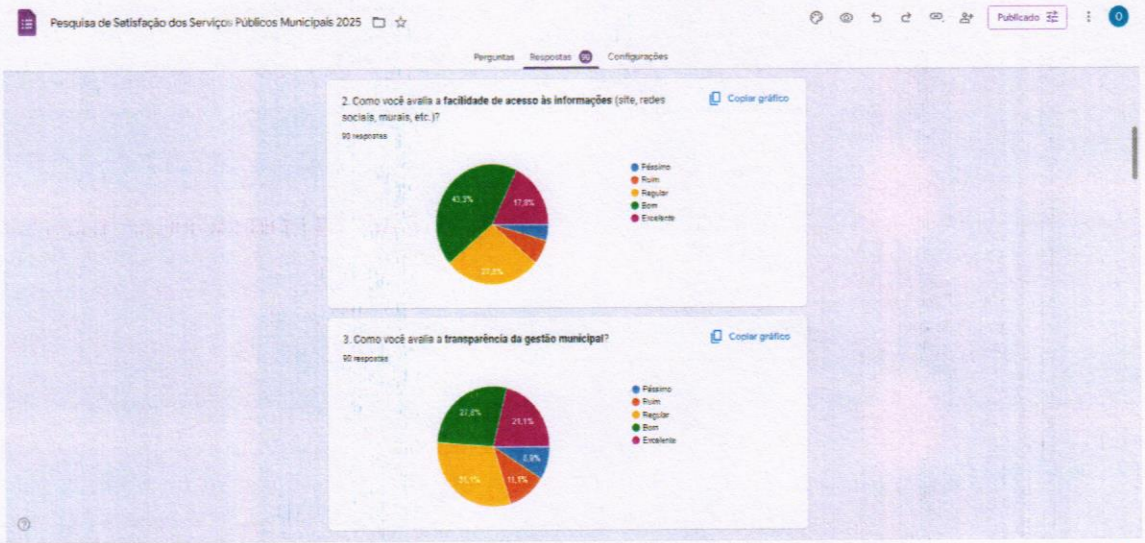
**Divulgação da Pesquisa de Satisfação 2025:**

- Site Oficial da Prefeitura Municipal de Lavrinhas/SP: **https://lavrinhas.sp.gov.br/queremos-ouvir-voce/**
- Facebook Oficial da Prefeitura: **https://www.facebook.com/share/p/1CbMBAbv1X/**
- Instagram Oficial da Prefeitura: **https://www.instagram.com/p/DQ9024vieUE/**

## 15. ANEXO

Estatística da Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais 2025.

# ANEXO
# ESTATÍSTICAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais 2025

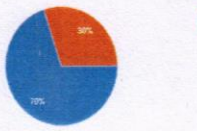
Publicado

Perguntas | Respostas 90 | Configurações

7. Você **recomendaria os serviços** da Prefeitura a outras pessoas?

Copiar gráfico

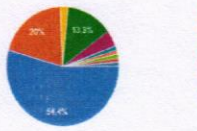
90 respostas




1. Qual **serviço você utilizou** recentemente?

Copiar gráfico

90 respostas




Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais 2025

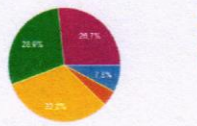
Publicado

Perguntas | Respostas 90 | Configurações

2. Como você avalia **o atendimento recebido**?

Copiar gráfico

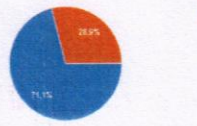
90 respostas




3. O **tempo de espera** foi adequado?

Copiar gráfico

90 respostas




Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais 2025

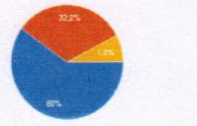
Publicado

Perguntas | Respostas 90 | Configurações

4. O **servidor/atendente** foi educado e prestativo?

Copiar gráfico

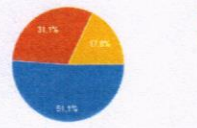
90 respostas




5. O **problema ou solicitação** foi resolvido(a)?

Copiar gráfico

90 respostas




Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais 2025

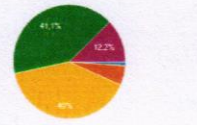
Publicado

Perguntas | Respostas 90 | Configurações

6. Como você avalia a **estrutura física/local** do serviço?

Copiar gráfico

90 respostas



## DESPACHO DE ENCAMINHAMENTO

Encaminho o presente **Relatório Técnico de Ouvidoria**, referente à **Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos Municipais – Exercício 2025**, para ciência e adoção das providências que se entenderem cabíveis, especialmente quanto à análise dos resultados e à implementação de medidas voltadas ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos, da comunicação institucional e do fortalecimento dos mecanismos de participação cidadã.

Lavrinhas/SP, 06 de janeiro de 2025.

**Ana Carolina da Costa Moreira**
**Responsável pela Ouvidoria Municipal**
**Portaria nº 115, de 12 de maio de 2025**

Marcos Vinicius Franqueira Garcia
PREFEITO MUNICIPAL
MUNICÍPIO DE LAVRINHAS-SP