SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

SUBSECRETARIA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E ATENDIMENTO AO CIDADÃO

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE MINAS GERAIS

Avaliação da satisfação dos usuários do MG App e Cidadão MG com serviços públicos

RELATÓRIO 2024

Belo Horizonte, janeiro de 2025

Apresentação

Este relatório apresenta os resultados das pesquisas de satisfação realizadas com os usuários após a prestação dos serviços públicos no MG app e no Cidadão MG. Essas pesquisas fornecem dados essenciais para a melhoria contínua dos atendimentos, permitindo uma gestão orientada para o cidadão e evidenciando o compromisso do governo com a qualidade, transparência e eficiência dos serviços oferecidos.

Aplicadas de forma imparcial e construtiva, logo após a utilização de serviços digitais como Agendamento de Carteira de Identidade Nacional, Boletim Escolar Digital, AVCB, CNH Definitiva e Consulta de Situação do Veículo, as pesquisas geram resultados tabulados que incluem uma análise detalhada das principais reclamações e elogios. Com base nesses dados, é elaborado um plano de ação para aprimorar os aspectos identificados como passíveis de melhoria, garantindo que os serviços públicos evoluam de forma alinhada às necessidades e expectativas da população.

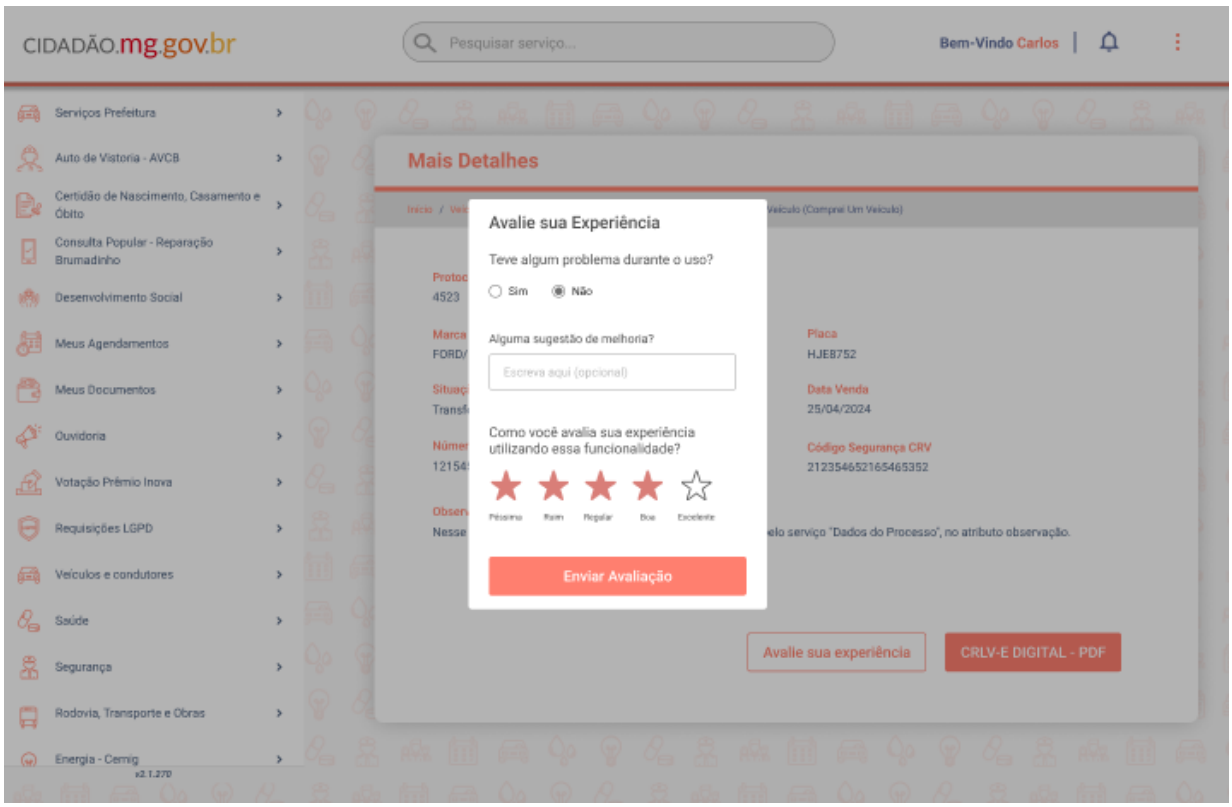
Metodologia de avaliação

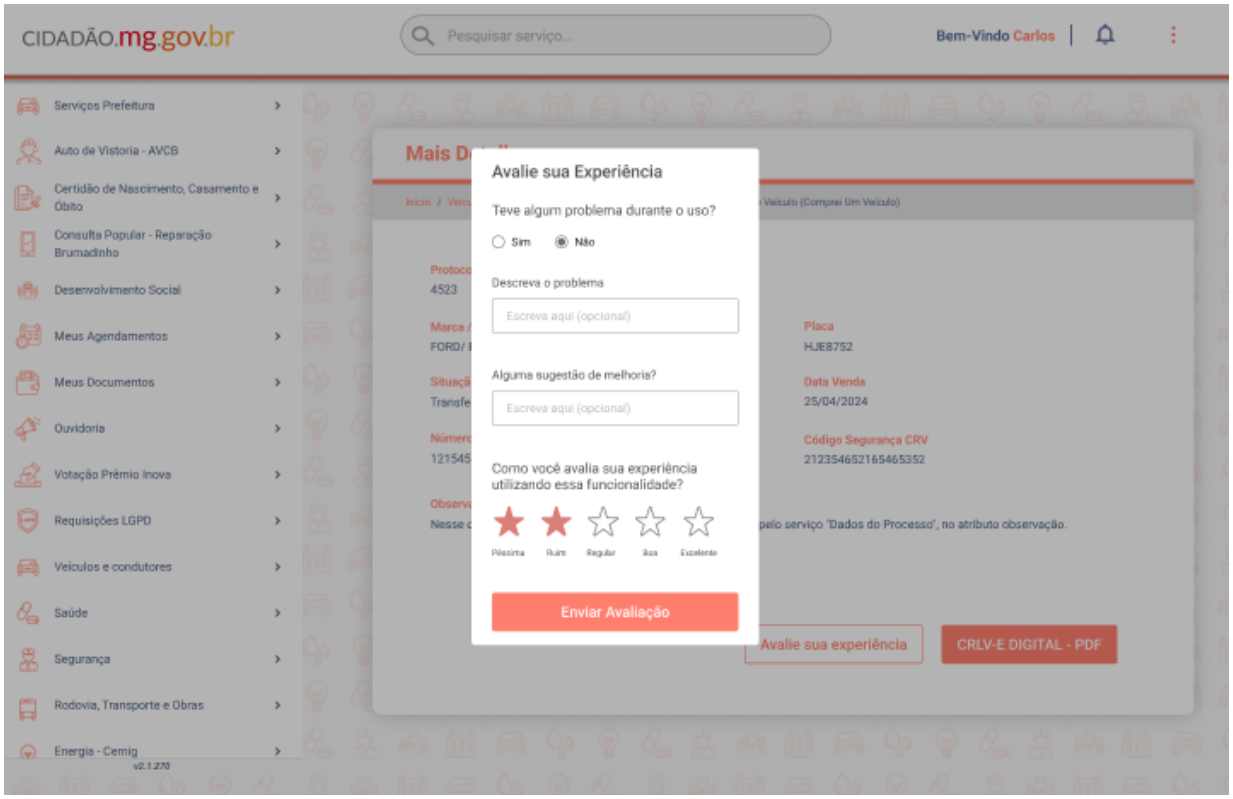
A avaliação da satisfação dos usuários dos serviços públicos é realizada por meio de pesquisas estruturadas, aplicadas logo após a utilização de serviços públicos digitais no MG app e no Cidadão MG. O objetivo dessa avaliação é coletar percepções diretas dos cidadãos sobre a qualidade do atendimento recebido, identificando oportunidades de melhoria e assegurando uma gestão mais eficiente e centrada no usuário.

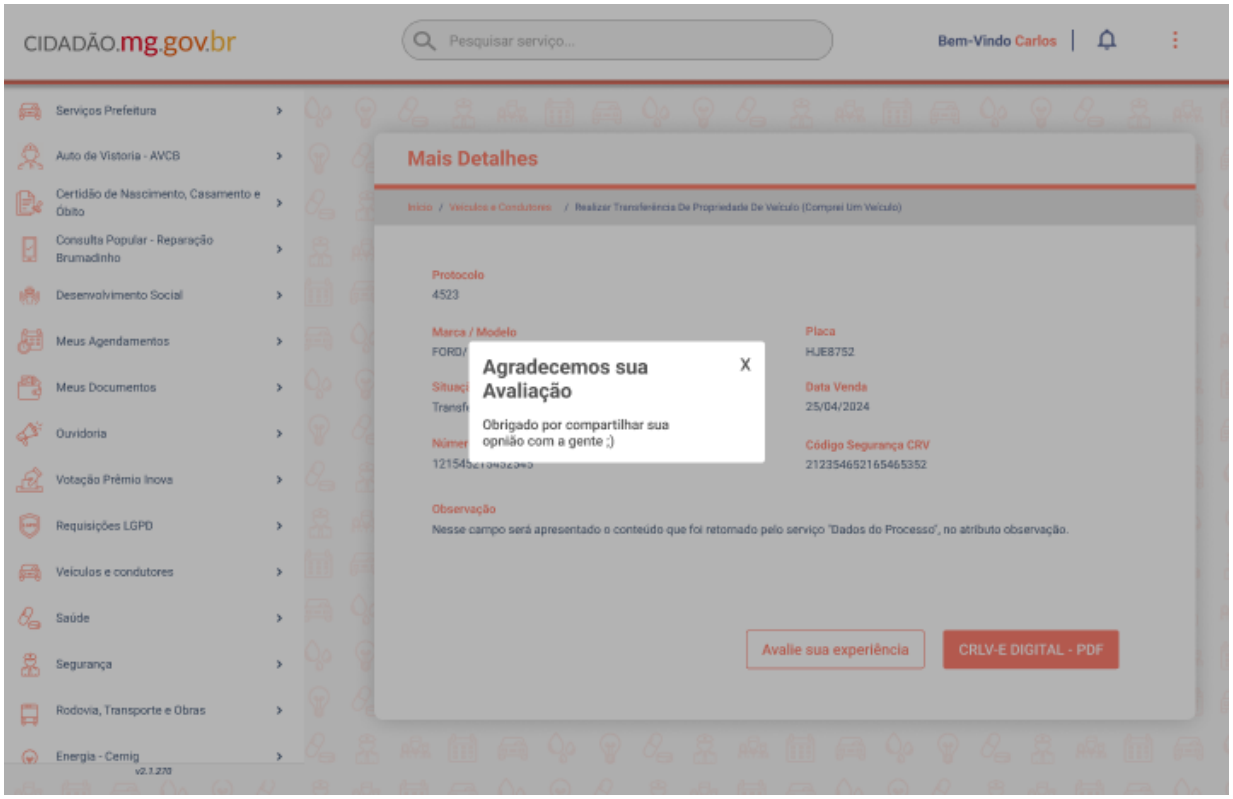
A pesquisa é conduzida por meio de um questionário padronizado, disponibilizado digitalmente ao final de cada atendimento. Os usuários são convidados a responder voluntariamente, garantindo a espontaneidade das respostas e a autenticidade dos dados coletados. O questionário inclui perguntas objetiva e subjetiva para entender a satisfação geral com o serviço utilizado.

Os dados são coletados de forma contínua e as respostas são armazenadas em um sistema centralizado, onde passam por um processo de tabulação e análise estatística. As principais reclamações e elogios são categorizados para identificação de padrões e tendências.

Abaixo, seguem imagens do formulário de avaliação:





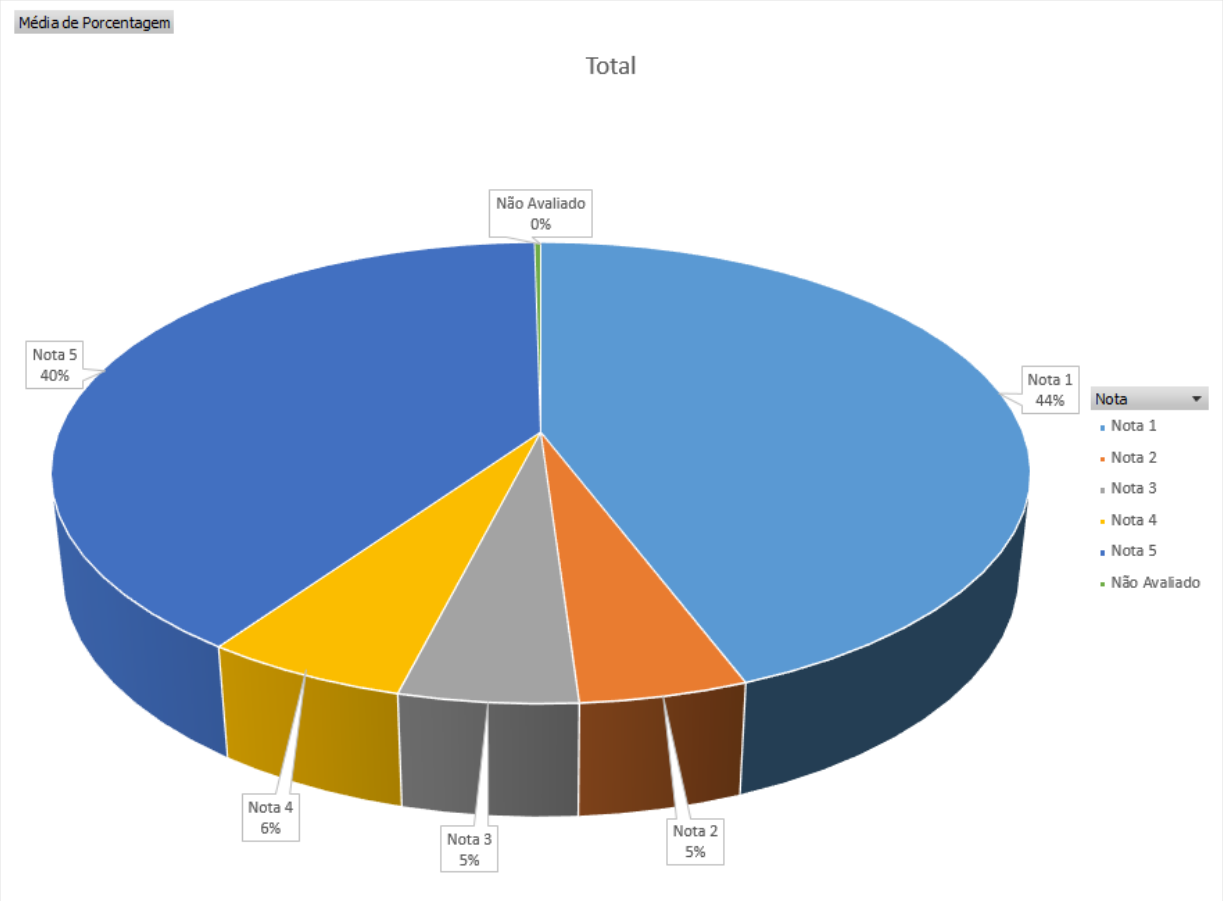


Para a presente pesquisa, as notas foram associadas a números da seguinte forma: Péssimo = 1; Ruim = 2; Regular = 3; Bom = 4; Excelente = 5.

Resultados obtidos

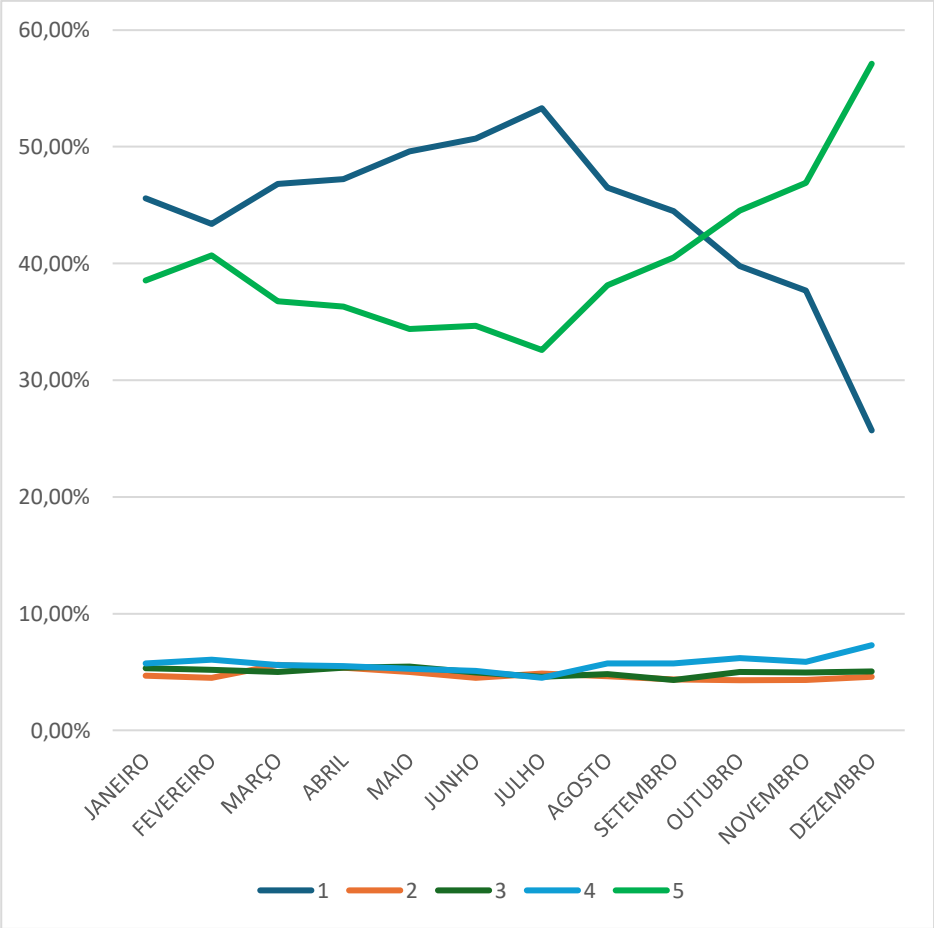
As avaliações de satisfação recebidas ao longo de 2024 permitiram um acompanhamento contínuo da percepção dos cidadãos sobre os serviços públicos digitais do Estado de Minas Gerais. Os dados coletados mostram que 46% das avaliações atribuíram nota altas (4-Bom e 5-Excelente), evidenciando um índice significativo de aprovação. No entanto, 44% das avaliações registraram nota mínima (1-Péssimo), apontando desafios a serem superados para melhorar a experiência dos usuários.

Avaliação de Serviços no MG App e Cidadão MG – Balanço Anual 2024



Esses resultados demonstram a necessidade contínua de aprimoramento dos serviços prestados, reforçando a importância do monitoramento constante e da implementação de ações corretivas e preventivas. As principais reclamações observadas eram sobre a falta de vagas para agendamento de atendimento. Nesse sentido, durante todo ano, iniciativas para ampliação das vagas disponibilizadas pelas UAIs foram intensificadas e serão detalhadas no capítulo seguinte.

A análise mensal dos dados revela uma evolução positiva na percepção dos usuários ao longo do ano. No primeiro semestre, os percentuais de avaliações com nota máxima 5 oscilaram entre 32,6% e 40,7%, enquanto no segundo semestre houve uma tendência de crescimento constante, alcançando 57,1% em dezembro, o melhor desempenho do ano, como é possível observar no gráfico a seguir. Esse avanço demonstra os efeitos das melhorias implementadas ao longo de 2024.



Os resultados detalhados por mês estão detalhados a seguir:

AVALIAÇÕES DE SERVIÇOS - ANÁLISE MENSAL 2024							
Nota	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Sem nota**	Total Geral
JANEIRO	3887	399	454	490	3287	12	8529
	45,57%	4,68%	5,32%	5,75%	38,54%	0,14%	100,00%
FEVEREIRO	2570	267	306	359	2410	11	5923
	43,39%	4,51%	5,17%	6,06%	40,69%	0,19%	100,00%
MARÇO	2580	309	275	307	2026	12	5509
	46,83%	5,61%	4,99%	5,57%	36,78%	0,22%	100,00%
ABRIL	3399	385	387	395	2614	16	7196
	47,23%	5,35%	5,38%	5,49%	36,33%	0,22%	100,00%

MAIO	3144	316	346	335	2179	19	6339
	49,60%	4,99%	5,46%	5,28%	34,37%	0,30%	100,00%
JUNHO	3124	276	304	314	2135	9	6162
	50,70%	4,48%	4,93%	5,10%	34,65%	0,15%	100,00%
JULHO	3633	330	313	307	2221	11	6815
	53,31%	4,84%	4,59%	4,50%	32,59%	0,16%	100,00%
AGOSTO	2832	281	294	348	2324	13	6092
	46,49%	4,61%	4,83%	5,71%	38,15%	0,21%	100,00%
SETEMBRO	2262	222	219	292	2059	30	5084
	44,49%	4,37%	4,31%	5,74%	40,50%	0,59%	100,00%
OUTUBRO	2270	245	285	354	2542	12	5708
	39,77%	4,29%	4,99%	6,20%	44,53%	0,21%	100,00%
NOVEMBRO	1632	187	215	254	2030	11	4329
	37,70%	4,32%	4,97%	5,87%	46,89%	0,25%	100,00%
DEZEMBRO	1029	183	202	292	2287	11	4004
	25,70%	4,57%	5,04%	7,29%	57,12%	0,27%	100,00%

O crescimento significativo nos últimos meses do ano sugere que as ações de melhoria na prestação dos serviços digitais começaram a surtir efeito, refletindo uma experiência mais satisfatória para os cidadãos. Esse cenário reforça a importância do monitoramento contínuo e da implementação de estratégias para manter e ampliar os índices de aprovação em 2025.

Plano de ação de melhorias

Com base nos resultados obtidos, foi feita análise dos pontos positivos e daqueles que demandam aprimoramento. Os principais elogios giraram em torno da praticidade e rapidez na resolução do serviço feito pelo meio on-line. As principais reclamações foram sobre falta de vaga para agendamento, principalmente para o serviço de emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN).

Os dados coletados refletem um nível significativo de aprovação, dado que 40,09% das avaliações atribuíram nota máxima 5. No entanto, 44,23% das avaliações registraram nota mínima 1, evidenciando a necessidade de aprimorar a experiência do cidadão.

A partir dessa análise, foram definidas ações corretivas e estratégias de melhoria contínua, garantindo a evolução dos serviços públicos e o alinhamento com as expectativas da população. Esse processo reforça o compromisso com a transparência, a accountability e a busca constante pela excelência na prestação dos serviços, promovendo um atendimento mais eficiente, acessível e satisfatório para todos os cidadãos.

As principais ações tomadas para ampliar a oferta de vagas e, consequentemente, melhorar a avaliação dos serviços públicos prestados foram:

- abertura de novas UAIs;
- treinamento de novos atendentes para emissão de CIN;
- ampliar número de atendentes e postos de atendimento da CIN nas UAIs já implantadas;
- ampliar equipe para tratamento de pendências junto ao IIMG.

Dessa forma, a implementação dessas medidas busca não apenas solucionar os problemas identificados, mas também fortalecer a confiança dos cidadãos nos serviços públicos digitais. O acompanhamento contínuo dos indicadores de satisfação permitirá avaliar a efetividade das ações adotadas e promover novos ajustes conforme necessário. Com esse compromisso, o Estado reafirma sua dedicação em oferecer serviços cada melhores, garantindo uma experiência mais positiva para a população.

Considerações finais

Este relatório apresentou o balanço anual das pesquisas de satisfação realizadas pelos usuários dos serviços públicos digitais no MG App e Cidadão MG ao longo de 2024. A avaliação foi conduzida de forma contínua, permitindo o monitoramento detalhado da percepção dos cidadãos e a identificação de oportunidades para aprimoramento dos serviços oferecidos.

Os resultados obtidos evidenciaram percepções distintas por parte dos usuários. No consolidado do ano, 40,09% das avaliações atribuíram nota máxima, demonstrando um nível significativo de aprovação. No entanto, 44,23% das avaliações registraram nota mínima, ressaltando desafios a serem enfrentados para aprimorar a experiência do cidadão. Esses dados reforçam a necessidade de ações estratégicas para elevar os índices de satisfação e tornar os serviços públicos digitais mais eficientes e acessíveis.

Além da visão geral, este relatório apresentou uma análise detalhada dos dados mês a mês, permitindo acompanhar a evolução dos índices de satisfação e identificar tendências sazonais. Também foram destacadas as principais reclamações e sugestões recebidas, possibilitando a formulação de um plano de ação com iniciativas estratégicas para a qualificação contínua dos serviços.

O compromisso com a transparência e a excelência na gestão pública se reafirma por meio deste levantamento, consolidando a busca por um atendimento cada vez mais eficiente, acessível e centrado nas necessidades da população mineira.