

**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 2025

Belo Horizonte, abril de 2025

Avaliações de satisfação em 2025

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.

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.

As notas são associadas a números da seguinte forma:

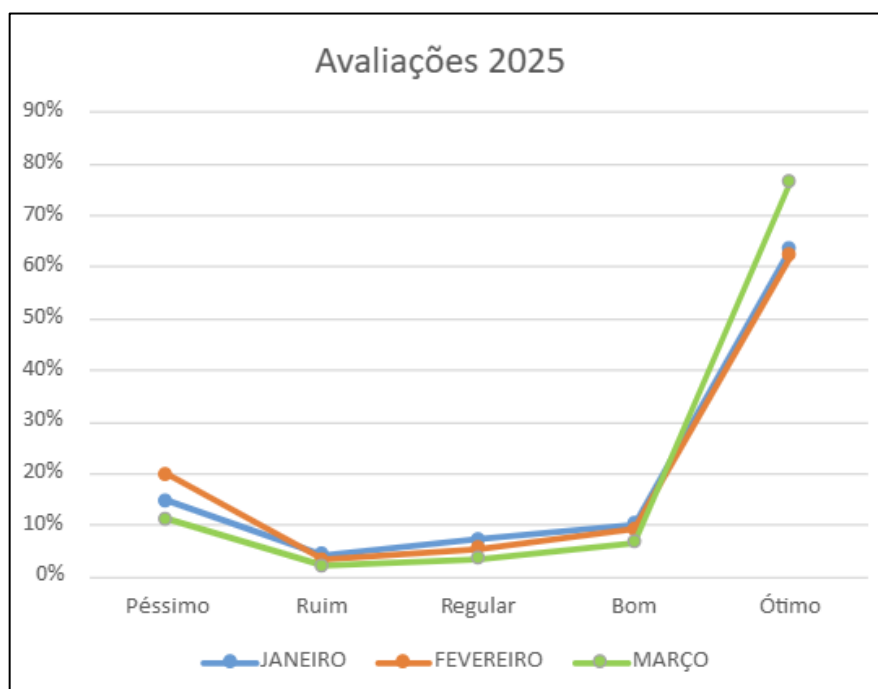
- 1 estrela = Péssimo;
- 2 estrelas = Ruim;
- 3 estrelas = Regular;
- 4 estrelas = Bom;
- 5 estrelas = Excelente.

As avaliações de satisfação recebidas ao longo do 1º trimestre de 2025 permitiram um acompanhamento contínuo da percepção dos cidadãos sobre os serviços públicos digitais do Estado de Minas Gerais. Os dados coletados mostram

que mais de 75% das avaliações atribuíram nota alta (Bom ou Ótimo), evidenciando um índice significativo de aprovação.

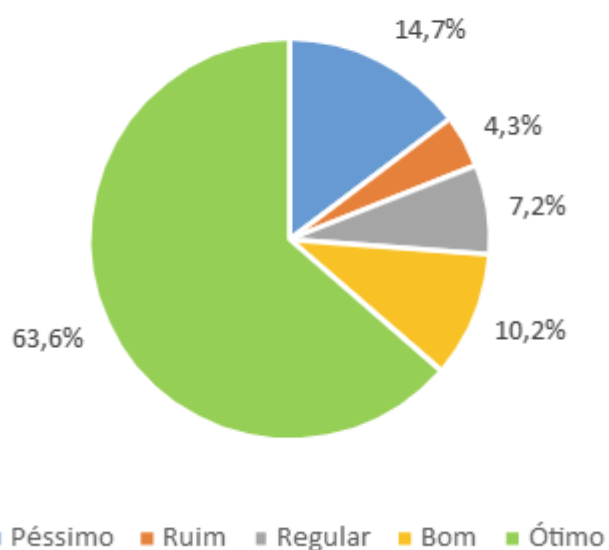
Avaliações de satisfação do 1º trimestre de 2025						
	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	TOTAL
Janeiro	471	136	230	325	2034	3196
	14,7%	4,3%	7,2%	10,2%	63,6%	100%
Fevereiro	348	57	94	161	1091	1751
	19,9%	3,3%	5,4%	9,2%	62,3%	100%
Março	902	163	284	538	6205	8092
	11,1%	2,0%	3,5%	6,6%	76,7%	100%

Abaixo, é possível ver um comparativo da progressão das notas mês a mês:

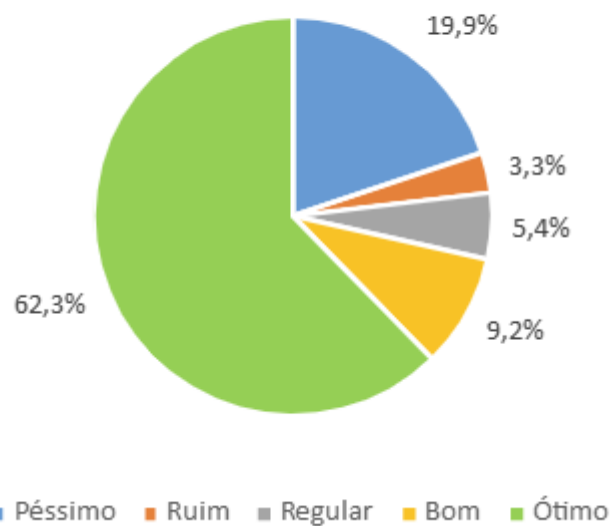


Os percentuais de cada nota para cada mês (janeiro, fevereiro e março) estão demonstrado nos gráficos abaixo:

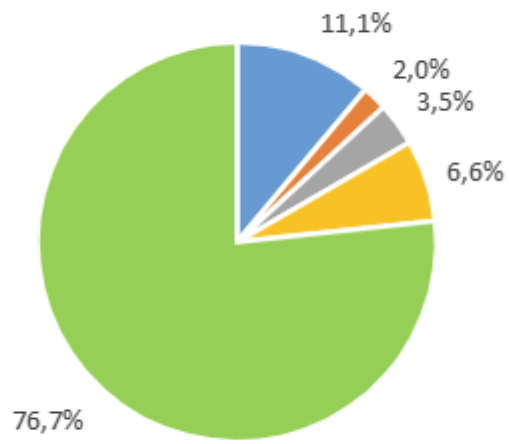
Avaliações - Janeiro 2025



Avaliações - Fevereiro 2025



Avaliações - Março 2025



■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo