

**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**

METODOLOGIA

Belo Horizonte, dezembro de 2024

Metodologia de avaliação

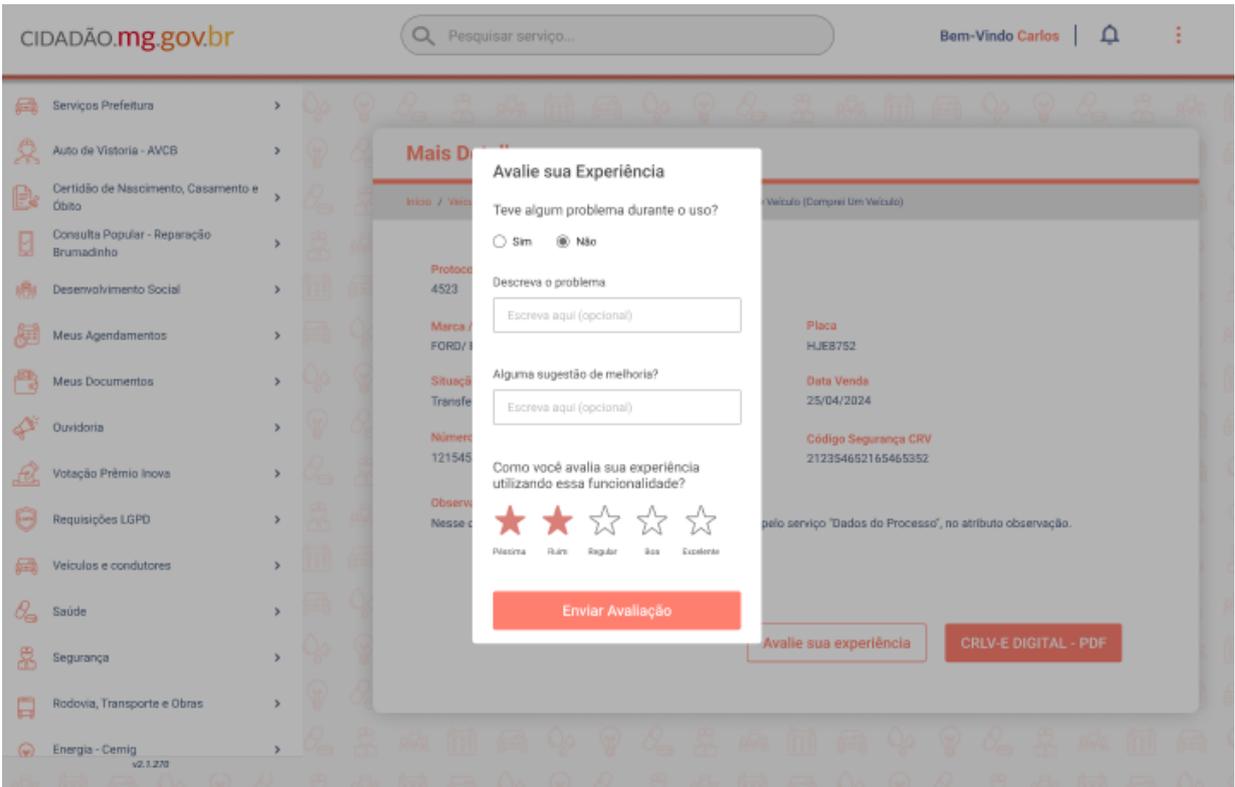
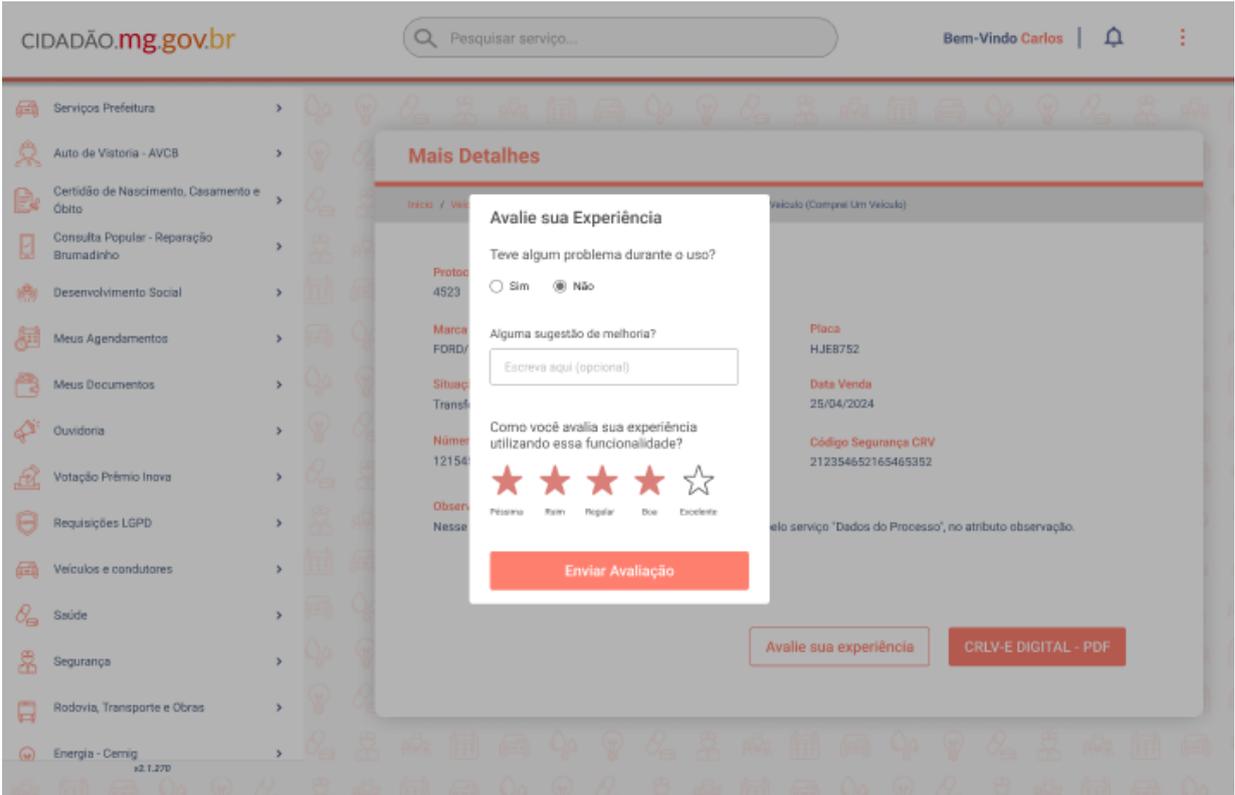
Este relatório apresenta a metodologia das pesquisas de satisfação realizadas com os usuários após a prestação dos serviços públicos no MG app e no Cidadão MG. Essas pesquisas fornecem dados essenciais para a melhoria contínua dos atendimentos, permitindo uma gestão orientada para o cidadão e evidenciando 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 públicos nos canais digitais, as pesquisas geram resultados tabulados que incluem uma análise detalhada das principais reclamações e elogios.

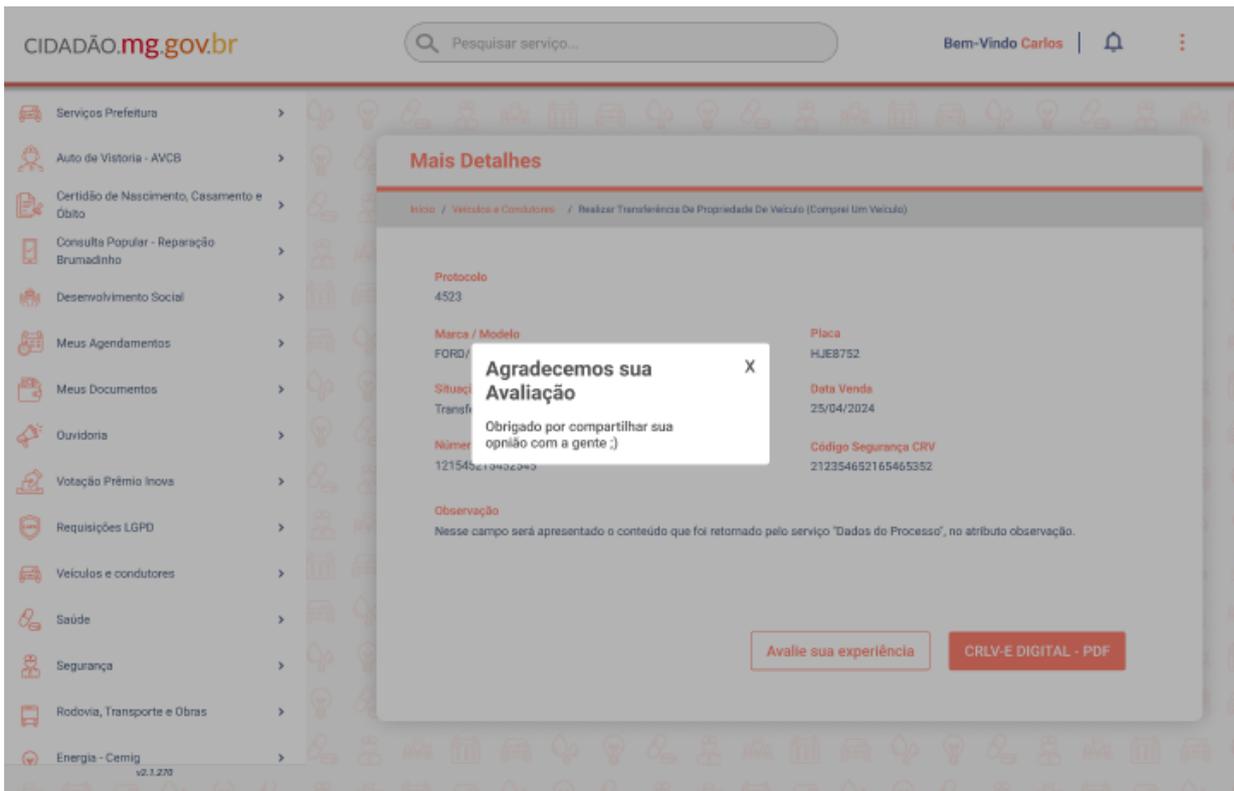
A avaliação da satisfação dos usuários dos serviços públicos é realizada por meio de pesquisas estruturadas, aplicadas logo após a utilização de serviços públicos digitais no MG app e no Cidadão MG. O objetivo dessa avaliação é coletar percepções diretas dos cidadãos sobre a qualidade do atendimento 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:





As notas são associadas a números da seguinte forma:

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