

**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, fevereiro de 2026**

## **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 70% de todas as avaliações atribuíram nota alta (Bom ou Ótimo) durante todo o ano, evidenciando um índice significativo de aprovação.

<b>Avaliações de Satisfação de 2025</b>							
	<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Ótimo</b>	<b>TOTAL</b>	<b>MÉDIA (Bom e Ótimo)</b>
<b>Janeiro</b>	471	136	230	325	2034	3196	73,8%
	14,7%	4,3%	7,2%	10,2%	63,6%	100%	
<b>Fevereiro</b>	348	57	94	161	1091	1751	71,5%
	19,9%	3,3%	5,4%	9,2%	62,3%	100%	
<b>Março</b>	902	163	284	538	6205	8092	83,3%
	11,1%	2,0%	3,5%	6,6%	76,7%	100%	
<b>Abril</b>	926	391	730	1464	14463	17974	88,6%
	5,2%	2,2%	4,1%	8,1%	80,5%	100%	
<b>Maiο</b>	1190	555	1112	1928	20215	25000	88,6%
	4,8%	2,2%	4,4%	7,7%	80,9%	100%	
<b>Junho</b>	1276	480	920	1523	15128	19327	86,2%
	6,6%	2,5%	4,8%	7,9%	78,3%	100%	
<b>Julho</b>	1549	592	1109	1904	19862	25016	87,0%
	6,2%	2,4%	4,4%	7,6%	79,4%	100%	
<b>Agosto</b>	1130	422	844	1511	15154	19061	87,4%
	5,9%	2,2%	4,4%	7,9%	79,5%	100%	
<b>Setembro</b>	602	312	586	857	5933	8290	81,9%
	7,3%	3,8%	7,1%	10,3%	71,6%	100%	
<b>Outubro</b>	596	311	585	845	5805	8142	81,7%
	7,3%	3,8%	7,2%	10,4%	71,3%	100%	
<b>Novembro</b>	879	402	769	1.144	8048	11242	81,8%
	7,8%	3,6%	6,8%	10,2%	71,6%	100%	
<b>Dezembro</b>	991	495	963	1403	9432	13281	81,6%
	7,5%	3,7%	7,3%	10,6%	71,0%	100%	
<b>MÉDIA 2025</b>							<b>82,8%</b>

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

