

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 2026

Belo Horizonte, abril de 2026

Avaliações de satisfação em 2026

Este relatório apresenta os resultados das pesquisas de satisfação realizadas com os usuários após a prestação dos serviços públicos no MG app, no Portal mg.gov.br, nas UAIs, nos Terminais de Autoatendimento e no Ligminas 155. 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.

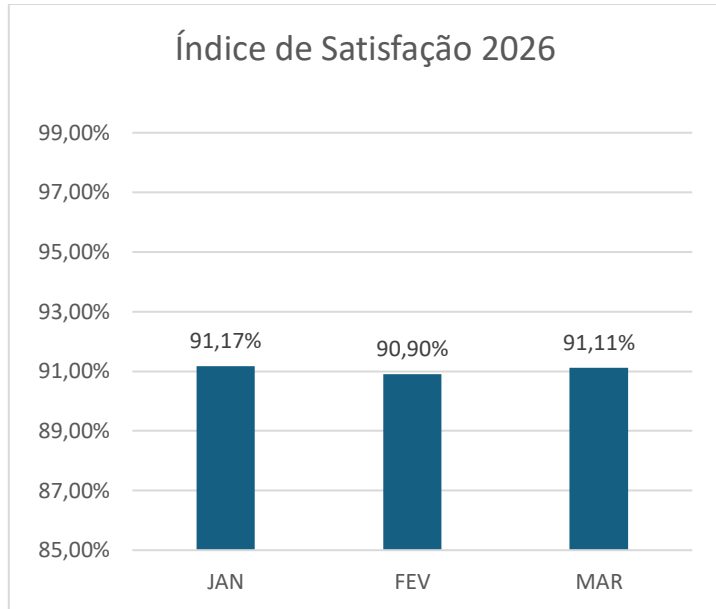
A avaliação da satisfação dos usuários dos serviços públicos é realizada por meio de pesquisas estruturadas, aplicadas logo após o atendimento ou a utilização de serviços públicos no MG app, no Portal mg.gov.br, nas UAIs, nos Terminais de Autoatendimento e no Ligminas 155. O objetivo dessa avaliação 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 avaliações de satisfação recebidas ao longo do 1º trimestre de 2026 permitiram um acompanhamento contínuo da percepção dos cidadãos sobre os serviços públicos digitais do Estado de Minas Gerais. Os dados coletados, conforme apresentados na tabela e no gráfico abaixo, mostram que mais de 90% das avaliações atribuíram avaliação “Bom” ou “Ótimo”, evidenciando um índice significativo de aprovação.

Índice de Satisfação 2025	
JAN	91,17%
FEV	90,90%
MAR	91,11%



Abaixo, apresenta-se o valor obtido em cada canal mês a mês:

Janeiro	
Canal de Atendimento	Percentual
155	85,80%
Canais Digitais	81,85%
UAIs	99,63%
Loja (IOS e Android)	93,00%
Terminais de Autoatendimento	95,56%

Fevereiro	
Canal de Atendimento	Percentual
155	85,60%
Canais Digitais	81,00%
UAIs	99,63%
Loja (IOS e Android)	93,00%
Terminais de Autoatendimento	95,26%

Março	
Canal de Atendimento	Percentual
155	86,88%
Canais Digitais	80,68%
UAIs	99,56%
Loja (IOS e Android)	93,00%
Terminais de Autoatendimento	95,45%