

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 2025

Metodologia de avaliação

Este relatório apresenta a metodologia das pesquisas de satisfação realizadas com os usuários após a prestação dos serviços públicos nos canais de atendimento do governo de Minas Gerais. 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 o atendimento ou a utilização de serviços públicos nos canais de atendimento do governo de Minas Gerais. 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.

Formulários de avaliação

- MG App e Portal mg.gov.br

CIDADÃO.mg.gov.br | Bem-Vindo Carlos

Mais Detalhes

Avalie sua Experiência

Teve algum problema durante o uso?
 Sim Não

Alguma sugestão de melhoria?
Escreva aqui (opcional)

Como você avalia sua experiência utilizando essa funcionalidade?
★★★★☆

Placa: HJE8752
Data Venda: 25/04/2024
Código Segurança CRV: 212354652165465352

[Avalie sua experiência](#) [CRLV-E DIGITAL - PDF](#)

CIDADÃO.mg.gov.br | Bem-Vindo Carlos

Mais Detalhes

Avalie sua Experiência

Teve algum problema durante o uso?
 Sim Não

Descreva o problema
Escreva aqui (opcional)

Alguma sugestão de melhoria?
Escreva aqui (opcional)

Como você avalia sua experiência utilizando essa funcionalidade?
★★★☆☆

Placa: HJE8752
Data Venda: 25/04/2024
Código Segurança CRV: 212354652165465352

[Avalie sua experiência](#) [CRLV-E DIGITAL - PDF](#)

- 🚗 Serviços Prefeitura >
- 👤 Auto de Vistoria - AVCB >
- 📄 Certidão de Nascimento, Casamento e Óbito >
- 🗳️ Consulta Popular - Reparação Brumadinho >
- 👥 Desenvolvimento Social >
- 📅 Meus Agendamentos >
- 📁 Meus Documentos >
- 📢 Ouvidoria >
- 🗳️ Votação Prêmio Inova >
- 🛡️ Requisições LGPD >
- 🚗 Veículos e condutores >
- 🏠 Saúde >
- 🛡️ Segurança >
- 🚗 Rodovia, Transporte e Obras >
- ⚡ Energia - Cemig >

Mais Detalhes

Início / Veículos e Condutores / Realizar Transferência De Propriedade De Veículo (Comprar Um Veículo)

Protocolo
4523

Marca / Modelo
FORD/

Situação
Transf

Número
12154652165465352

Placa
HJE8752

Data Venda
25/04/2024

Código Segurança CRV
212354652165465352

Observação

Nesse campo será apresentado o conteúdo que foi retomado pelo serviço "Dados do Processo", no atributo observação.

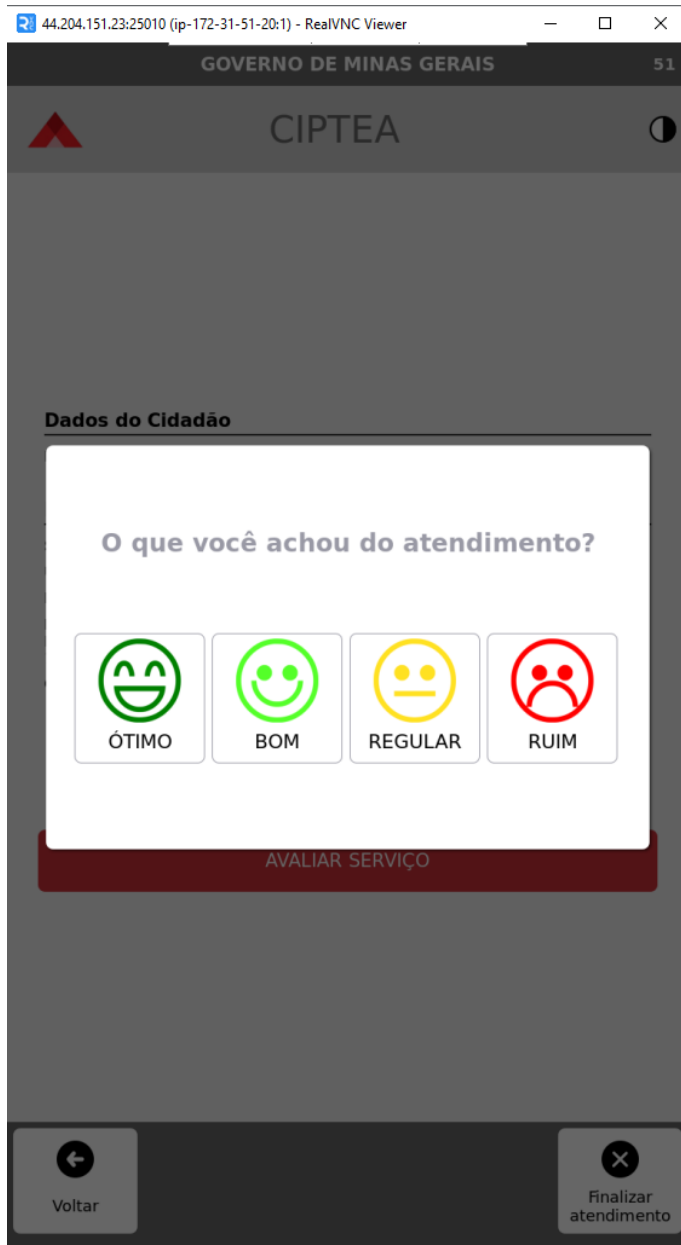
Agradecemos sua Avaliação X

Obrigado por compartilhar sua opinião com a gente :)


Avalie sua experiência

CRLV-E DIGITAL - PDF

- Terminal de autoatendimento







- Unidades de Atendimento Integrado

 **UAI**

Unidade: Teste SEPLAG Guichê: Guichê iimg Atendente: Leandro Ferreira (SEPLAG)

Avalie seu atendimento

 **Ótimo**  **Bom**  **Regular**  **Ruim**