



## RELATÓRIO OUVIDORIA ITINERANTE FALA QUE EU TE ESCUTO, CIDADÃO(Ã)



Ouvidoria Geral  
do **Município**



**ALLYSON LEANDRO BEZERRA SILVA**

PREFEITO DE MOSSORÓ

**MARCOS ANTONIO BEZERRA DE MEDEIROS**

VICE-PREFEITO

**RODRIGO SALIM MELO CAVALCANTE FORTE**

SECRETÁRIO DE GOVERNO

**HUBEÔNIA MORAIS DE ALENCAR**

OUVIDORA-GERAL DO MUNICÍPIO

EQUIPE TÉCNICA

**DALILA DA COSTA BEZERRA**

TÉCNICA DE SECRETARIADO

**ALEXSANGIA BATISTA CÂNDIDO**

ASSESSORA TÉCNICA

**MARIA LUIZA FERNANDES DA ROCHA**

ASSESSORA TÉCNICA

**HUDEMBERG ROCHA DE OLIVEIRA**

ASSESSOR EXECUTIVO

## Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 METODOLOGIA.....	4
3 RESUMO EXECUTIVO .....	4
3.1 EM QUAL BAIRRO VOCÊ MORA?.....	4
3.2 QUAL SUA FAIXA ETÁRIA? .....	5
3.3 EM QUAL ÓRGÃO DA PREFEITURA VOCÊ RECEBEU/BUSCOU ATENDIMENTO MAIS RECENTEMENTE?.....	5
3.4 COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO RECEBIDO? .....	6
3.5 O(A) SERVIDOR(A) FOI ATENCIOSO(A) DURANTE O ATENDIMENTO?.....	6
3.6 O TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO.....	6
3.7 VOCÊ AVALIA O AMBIENTE DE ATENDIMENTO (ESTRUTURA, EQUIPAMENTOS, LIMPEZA, CONFORTO, SINALIZAÇÃO, ACESSIBILIDADE) COMO .....	7
3.7.1 POR FAVOR, EXPLIQUE SUA RESPOSTA .....	7
3.8 VOCÊ CONSEGUIU RESOLVER SUA DEMANDA OU OBTER AS INFORMAÇÕES QUE PROCURAVA? .....	8
3.8.1 POR FAVOR, EXPLIQUE O MOTIVO DA SUA RESPOSTA ANTERIOR.....	8
3.9 COM QUAL IMAGEM VOCÊ SAIU DA UNIDADE EM QUE FOI ATENDIDO (A) EM RELAÇÃO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS?.....	8
3.9.1 POR FAVOR, EXPLIQUE O MOTIVO DA SUA RESPOSTA ANTERIOR:.....	9
3.10 QUAL O PRINCIPAL MEIO/CANAL DE COMUNICAÇÃO VOCÊ UTILIZA PARA OBTER INFORMAÇÕES COM O MUNICÍPIO .....	9
3.11 COMO VOCÊ AVALIA, EM GERAL, O ATENDIMENTO PRESTADO PELA PREFEITURA DE MOSSORÓ ?.....	9
3.11.1 POR FAVOR, EXPLIQUE O MOTIVO DA SUA RESPOSTA ANTERIOR:.....	10
3.12 COMO VOCÊ AVALIA, EM GERAL, OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PREFEITURA DE MOSSORÓ NO SEU BAIRRO?.....	10
3.12.1 POR FAVOR, EXPLIQUE O MOTIVO DA SUA RESPOSTA ANTERIOR:.....	11
3.13 EM SUA OPINIÃO, O QUE PODERIA SER MELHORADO NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO? .....	11
3.13.1 OUTRO.....	11

3.14 VOCÊ CONSIDERA QUE OS SERVIÇOS DA PREFEITURA SÃO ACESSÍVEIS PARA TODAS AS PESSOAS? .....	12
3.14.1 POR FAVOR, EXPLIQUE O MOTIVO DA SUA RESPOSTA ANTERIOR:.....	12
3.15 QUE OUTROS SERVIÇOS PÚBLICOS VOCÊ GOSTARIA QUE FOSSEM OFERECIDOS PELA PREFEITURA DE MOSSORÓ?.....	13
3.16 DE UM MODO GERAL, EM RELAÇÃO A FORMA COMO À CIDADE DE MOSSORÓ ESTÁ OFERTANDO OS SERVIÇOS PÚBLICOS, VOCÊ .....	14
3.17 DESEJA DEIXAR ALGUMA SUGESTÃO, ELOGIO OU CRÍTICA SOBRE OS SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO? .....	14
4. RECOMENDAÇÕES.....	14
5. CONCLUSÃO.....	15

**ANEXOS**

ANEXO A – CONTEÚDO INTEGRAL DAS RESPOSTAS QUALITATIVAS 3.7.1

ANEXO B – CONTEÚDO INTEGRAL DAS RESPOSTAS QUALITATIVAS 3.8.1

ANEXO C – CONTEÚDO INTEGRAL DAS RESPOSTAS QUALITATIVAS 3.9.1

ANEXO D – CONTEÚDO INTEGRAL DAS RESPOSTAS QUALITATIVAS 3.11.1

ANEXO E – CONTEÚDO INTEGRAL DAS RESPOSTAS QUALITATIVAS 3.12.1

ANEXO F – CONTEÚDO INTEGRAL DAS RESPOSTAS QUALITATIVAS 3.13.1

ANEXO G – CONTEÚDO INTEGRAL DAS RESPOSTAS QUALITATIVAS 3.14.1

ANEXO H – CONTEÚDO INTEGRAL DAS RESPOSTAS QUALITATIVAS 3.15

ANEXO I – CONTEÚDO INTEGRAL DAS RESPOSTAS QUALITATIVAS 3.17

## RELATÓRIO QUALIFICADO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA PREFEITURA DE MOSSORÓ - USUÁRIOS

Período: 28/11/2025 a 30/12/2025

Responsável: Hubeônia Moraes de Alencar

Produzido por: Alexsangia Cândido

Revisado por: Hubeônia Moraes de Alencar

Data de emissão: 31/12/2025

### 1 INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta uma síntese das percepções dos usuários acerca dos serviços oferecidos pelo Município de Mossoró, reunidas no período de novembro a dezembro de 2025. A coleta das informações representa um instrumento essencial para compreender a experiência do cidadão, permitindo identificar avanços, expectativas e oportunidades de melhoria nos atendimentos ao público. Ao sistematizar esses dados, o documento contribui para o fortalecimento da gestão pública, orientando decisões que promovam maior eficiência, transparência e qualidade nos serviços prestados.

### 2 METODOLOGIA

Os dados deste relatório foram coletados por meio de **urnas de pesquisa instaladas em órgãos públicos de atendimento ao público do Município**, com aplicação **presencial realizada por assessores da OGM**, bem como por **formulário digital disponibilizado no site institucional e divulgado por meio do link** (<https://ouvidoria.mossoro.rn.gov.br/questionario-de-avaliacao-dos-servicos-de-atendimento-ao-publico-da-prefeitura-de-mossoro-usuarios>).

A pesquisa esteve disponível entre **novembro e dezembro de 2025**, com participação voluntária dos usuários. As informações foram tratadas de forma estatística e temática, assegurando **transparência, precisão e fidelidade** às percepções registradas.

### 3 RESUMO EXECUTIVO

#### 3.1 EM QUAL BAIRRO VOCÊ MORA?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	ABOLIÇÕES	12	11,21%
2	AEROPORTO	10	9,35%
3	ALTO DA CONCEIÇÃO	1	0,93%
4	ALTO DE SÃO MANOEL	5	4,7%
5	SUMARÉ	12	11,21%
6	ASSENTAMENTO PLENÁRIO	1	0,93%
7	BAIRRO BELA VISTA	1	0,93%
8	BARROCAS	3	2,80%
9	BELO HORIZONTE	5	4,7%
10	BOA VISTA	5	4,7%
11	BOM JARDIM	7	6,54%

### OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

12	CENTRO	2	1,87%
13	CIDADE OESTE	1	0,93%
14	COSTA E SILVA	3	2,80%
15	DOZE ANOS	1	0,93%
16	FAZENDA SÃO JOÃO	1	0,93%
17	INTEGRAÇÃO	2	1,87%
18	JUCURI	4	3,74%
19	MONTE OLIMPO	1	0,93%
20	NOVA BETANIA	3	2,80%
21	NOVA MOSSORO	4	3,74%
22	NOVA VIDA	1	0,93%
23	PAREDÕES	1	0,93%
24	PARQUE UNIVERSITÁRIO	1	0,93%
25	PLANALTO	7	6,54%
26	REDEÇÃO	4	3,74%
27	SANTA DELMIRA	3	2,80%
28	SANTA JULIA	1	0,93%
29	SANTO ANTONIO	3	2,80%
30	VINGT ROSADO	2	1,87%
	<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

### 3.2 QUAL SUA FAIXA ETÁRIA?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	MENOR DE 18 ANOS	1	0,93
02	18 A 30 ANOS	18	16,67
03	31 A 45 ANOS	42	38,89
04	46 A 59 ANOS	34	31,48
	60 ANOS OU MAIS	13	12,04
	<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

### 3.3 EM QUAL ORGÃO DA PREFEITURA VOCÊ RECEBEU/BUSCOU ATENDIMENTO MAIS RECENTEMENTE?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	OGM	4	3,66%
02	SMS	18	16,51%
03	SME	15	13,76%
04	SEMURB	5	4,6%
05	SEMAD	3	2,75%
06	SEADRU	4	3,66%
07	SEMASC	16	14,7%
08	SEFAZ	22	20,18%
09	SMC	2	1,83%
10	SESPORTE	0	0%
11	SESDM	2	1,83
12	SEDINT	5	4,6%
13	SEINFRA	4	3,66%

### OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

14	SEMSUR	3	2,75%
15	SEGEPE	1	0,91%
16	PROCURADORIA	5	4,6%
	<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

#### 3.4 COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO RECEBIDO?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	EXCELENTE	29	34,52%
2	BOM	27	32,14%
3	REGULAR	7	8,33%
4	RUIM	10	11,9%
5	PESSIMO	9	10,71%
6	NENHUMA DAS ALTERNATIVAS	2	2,38%
	<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

#### 3.5 O(A) SERVIDOR(A) FOI ATENCIOSO(A) DURANTE O ATENDIMENTO?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	EXCELENTE	29	34,94%
2	BOM	26	31,33%
3	REGULAR	14	16,87%
4	RUIM	4	4,82%
5	PÉSSIMO	8	9,64%
6	NENHUMA DAS ALTERNATIVAS	2	2,41%
	<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

#### 3.6 O TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO:

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	EXCELENTE	22	26,51%
2	BOM	26	31,33%
3	REGULAR	12	14,46%
4	RUIM	8	9,64%
5	PÉSSIMO	12	14,46%
6	NENHUMA DAS ALTERNATIVAS	3	3,61%
	<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

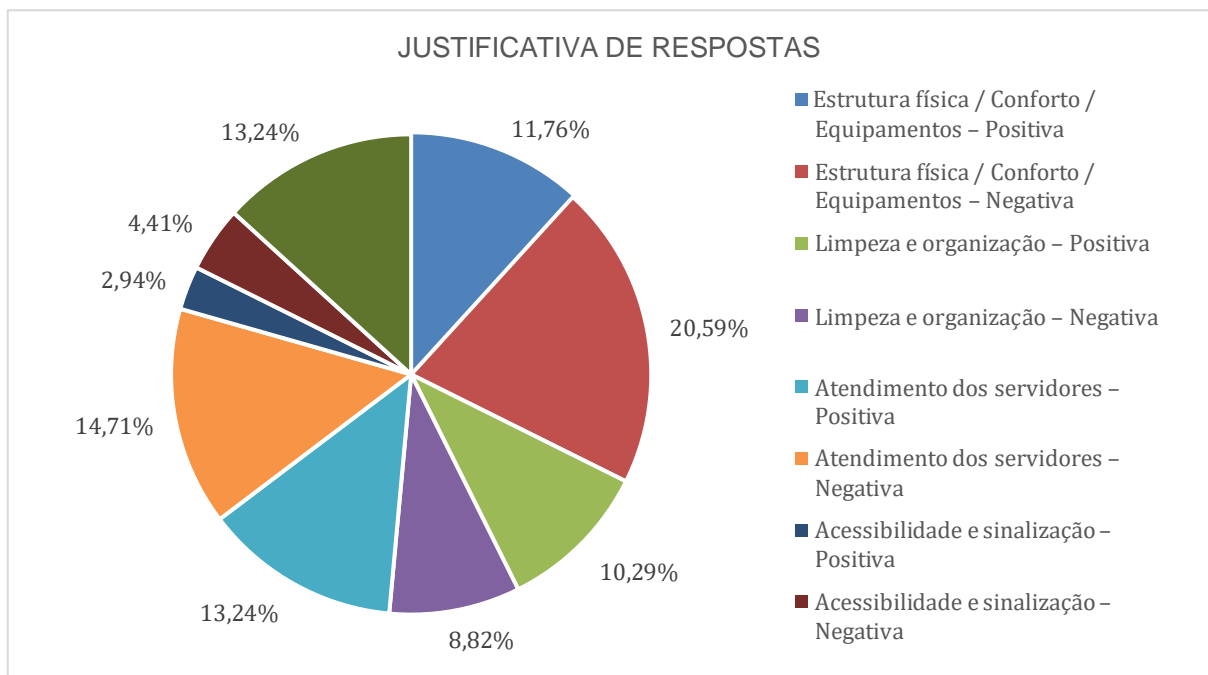
## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

3.7 VOCÊ AVALIA O AMBIENTE DE ATENDIMENTO (ESTRUTURA, EQUIPAMENTOS, LIMPEZA, CONFORTO, SINALIZAÇÃO, ACESSIBILIDADE) COMO:

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	EXCELENTE	22	26,51%
2	BOM	37	44,58%
3	REGULAR	10	12,05%
4	RUIM	6	7,23%
5	PÉSSIMO	5	6,02%
6	NENHUMA DAS ALTERNATIVAS	3	3,61%
	<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

### 3.7.1 POR FAVOR, EXPLIQUE SUA RESPOSTA:

As justificativas apresentadas pelos usuários evidenciam aspectos positivos e negativos relacionados ao ambiente de atendimento. Em relação à **estrutura física**, foram mencionados pontos favoráveis, como conforto e estrutura adequada, bem como fragilidades, a exemplo da falta de cadeiras, desconforto térmico e necessidade de reparos. Quanto à **limpeza e organização**, registraram-se elogios à organização do espaço, contrapostos a relatos de sujeira e abandono. No que se refere ao **atendimento**, destacaram-se tanto a cordialidade e agilidade, quanto situações de falta de atenção, demora e insatisfação com a conduta dos servidores. **As respostas na íntegra encontram-se disponíveis no Anexo A.**



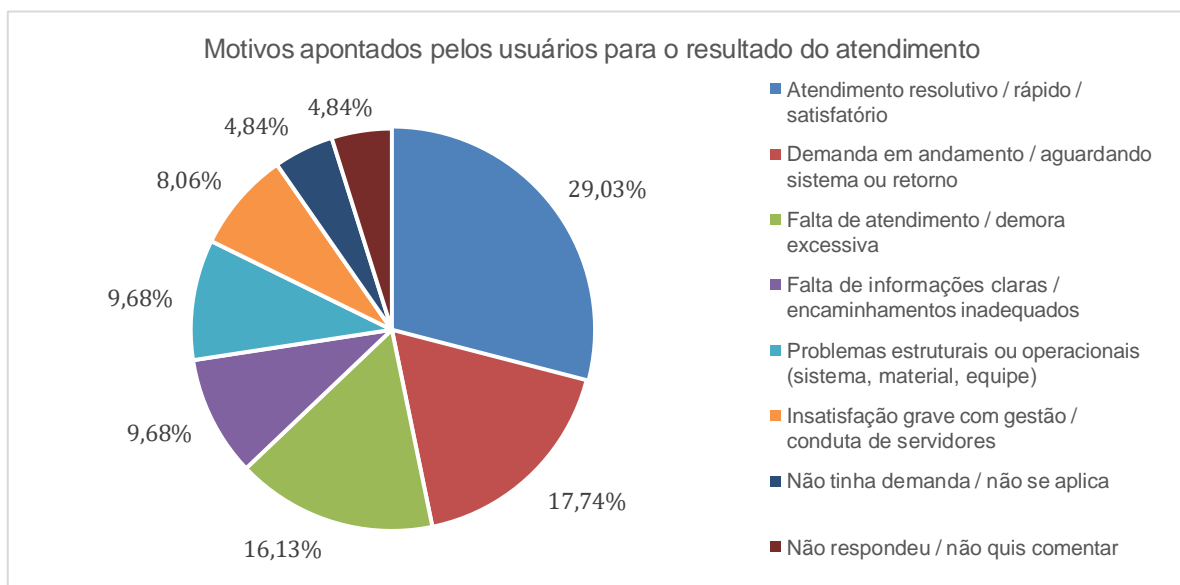
## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### 3.8 VOCÊ CONSEGUIU RESOLVER SUA DEMANDA OU OBTER AS INFORMAÇÕES QUE PROCURAVA?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	SIM, TOTALMENTE	47	57,32%
02	PARCIALMENTE	12	14,63%
03	NÃO CONSEGUI	23	28,05%
	<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

#### 3.8.1 POR FAVOR, EXPLIQUE O MOTIVO DA SUA RESPOSTA ANTERIOR

As respostas abertas evidenciam que a maior parte dos usuários relatou **atendimento resolutivo e satisfatório**, seguido por manifestações relacionadas a **demandas ainda em andamento**, muitas delas associadas à **indisponibilidade de sistema ou à espera por retorno**. Também se destacam relatos de **demora no atendimento**, **falta de informações claras** e **problemas operacionais**, além de registros pontuais de **insatisfação com a gestão e a conduta de servidores**. As respostas na íntegra encontram-se disponíveis no Anexo B.



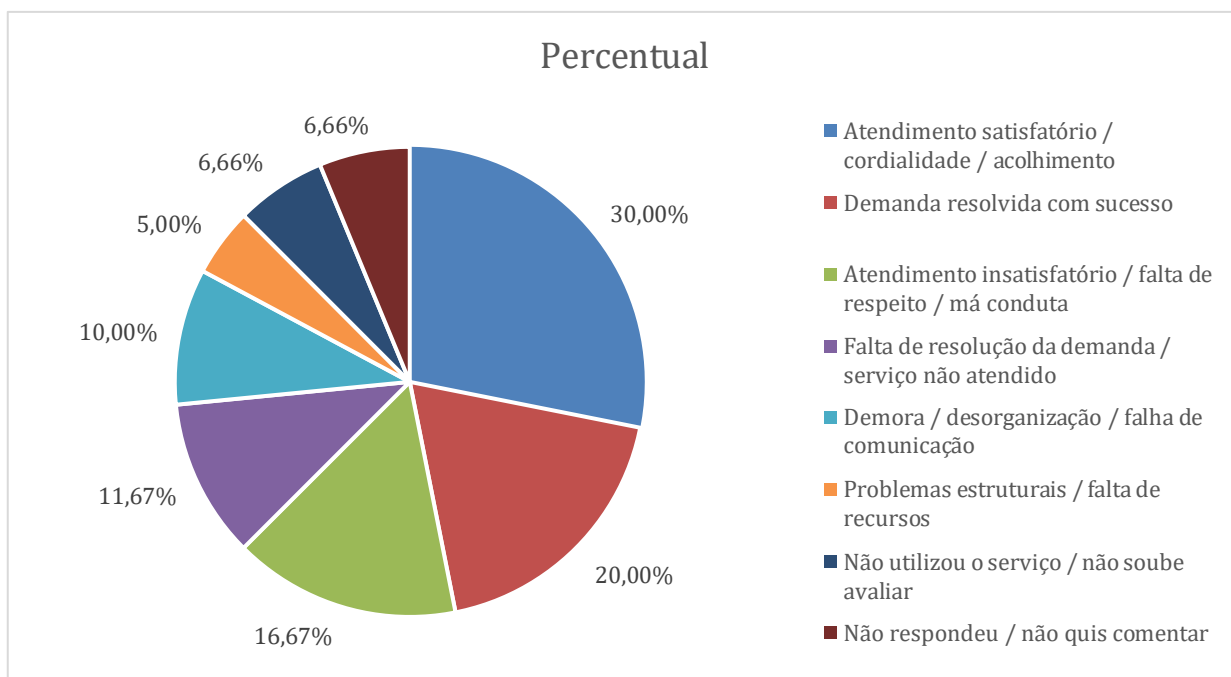
### 3.9 COM QUAL IMAGEM VOCÊ SAIU DA UNIDADE EM QUE FOI ATENDIDO (A) EM RELAÇÃO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	EXCELENTE	28	33,33%
2	BOM	30	35,71%
3	REGULAR	5	5,95%
4	RUIM	8	9,52%
5	PÉSSIMO	10	11,9%
6	NENHUMA DAS ALTERNATIVAS	3	3,57%
	<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### 3.9.1 POR FAVOR, EXPLIQUE O MOTIVO DA SUA RESPOSTA ANTERIOR:

As respostas abertas indicam que a imagem positiva da unidade está majoritariamente associada à cordialidade dos servidores e à resolução das demandas. Por outro lado, avaliações negativas estão relacionadas principalmente à falta de respeito no atendimento, ausência de solução dos problemas apresentados, demora, falhas de comunicação e limitações estruturais. **As respostas na íntegra encontram-se disponíveis no Anexo C.**



### 3.10 QUAL O PRINCIPAL MEIO/CANAL DE COMUNICAÇÃO VOCÊ UTILIZA PARA OBTER INFORMAÇÕES COM O MUNICÍPIO

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	OUVIDORIA	1	1,14%
2	PRESENCIAL DIRETAMENTE NOS SETORES	42	47,73%
3	E-MAIL DO SETOR	0	0%
4	TELEFONE DO SETOR	4	4,55%
5	WHATSAPP DO SETOR	4	4,55%
6	REDES SOCIAIS DA PREFEITURA DE MOSSORÓ	37	42,05%
	<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

### 3.11 COMO VOCÊ AVALIA, EM GERAL, O ATENDIMENTO PRESTADO PELA PREFEITURA DE MOSSORÓ ?

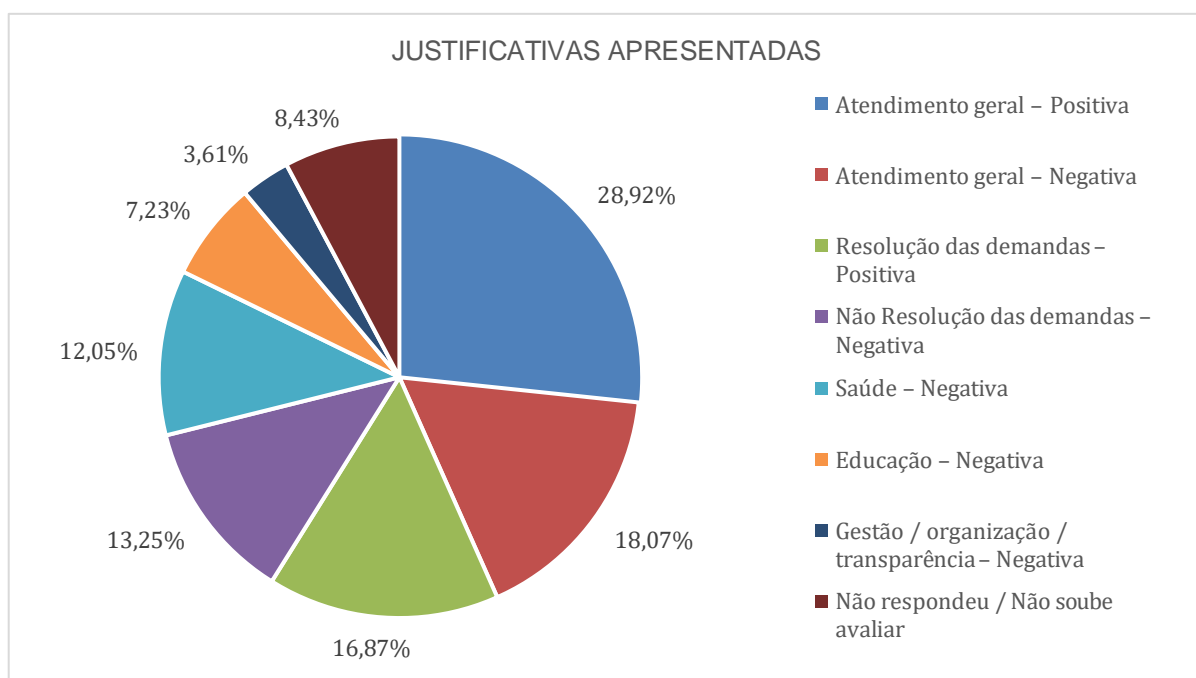
	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	EXCELENTE	21	25,3%
2	BOM	39	46,99%

### OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

3	REGULAR	13	15,66%
4	RUIM	3	3,61
5	PÉSSIMO	5	6,02
6	NENHUMA DAS ALTERNATIVAS	2	2,41%
	<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

#### 3.11.1 POR FAVOR, EXPLIQUE O MOTIVO DA SUA RESPOSTA ANTERIOR:

As justificativas apresentadas pelos usuários demonstram percepções predominantemente positivas relacionadas ao atendimento geral e à resolução das demandas. Contudo, também foram registradas avaliações negativas, sobretudo nas áreas da saúde, educação, gestão e transparência, evidenciando a necessidade de aprimoramentos nesses serviços. **As respostas na íntegra encontram-se no Anexo D.**



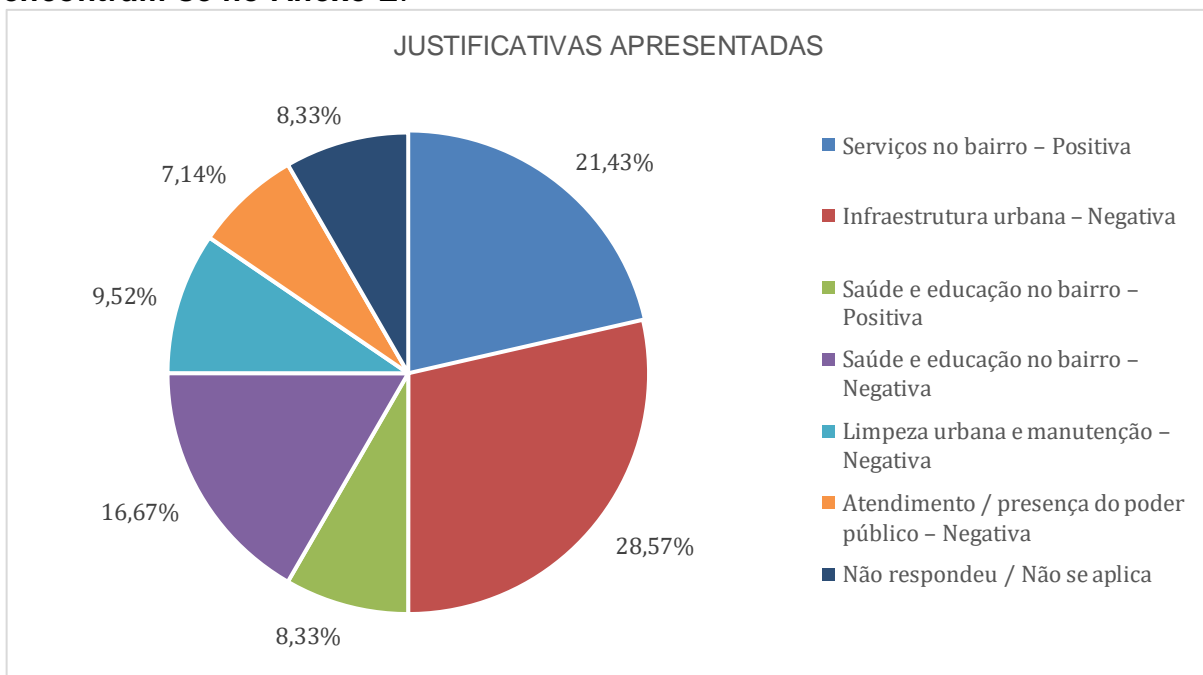
#### 3.12 COMO VOCÊ AVALIA, EM GERAL, OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PREFEITURA DE MOSSORÓ NO SEU BAIRRO?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	EXCELENTE	17	20,24%
2	BOM	27	32,14%
3	REGULAR	18	21,43%
4	RUIM	12	14,29%
5	PÉSSIMO	8	9,52%
6	NENHUMA DAS ALTERNATIVAS	2	2,38%
	<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### 3.12.1 POR FAVOR, EXPLIQUE O MOTIVO DA SUA RESPOSTA ANTERIOR:

As justificativas apresentadas pelos usuários evidenciam percepções distintas quanto aos serviços prestados pela Prefeitura de Mossoró nos bairros. Observam-se avaliações positivas relacionadas à atuação da gestão e à qualidade de alguns serviços, especialmente nas áreas de saúde e educação. Entretanto, predominam críticas associadas à infraestrutura urbana, pavimentação, saneamento básico, limpeza pública e à presença do poder público nos bairros. **As respostas na íntegra encontram-se no Anexo E.**



### 3.13 EM SUA OPINIÃO, O QUE PODERIA SER MELHORADO NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	MAIS RAPIDEZ	22	28,21%
2	MELHOR ACOLHIMENTO	18	23,08
3	MAIS INFORMAÇÕES	15	19,23
4	MELHOR ESTRUTURA FÍSICA	9	11,54%
5	CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES	14	17,95%
	<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

#### 3.13.1 OUTRO

As sugestões apresentadas pelos usuários indicam como principais necessidades a maior rapidez no atendimento, o aprimoramento do acolhimento e da humanização, a ampliação das informações disponíveis ao público e a capacitação dos servidores. Também foram apontadas melhorias na estrutura física das unidades de atendimento. **As respostas na íntegra encontram-se no Anexo F.**

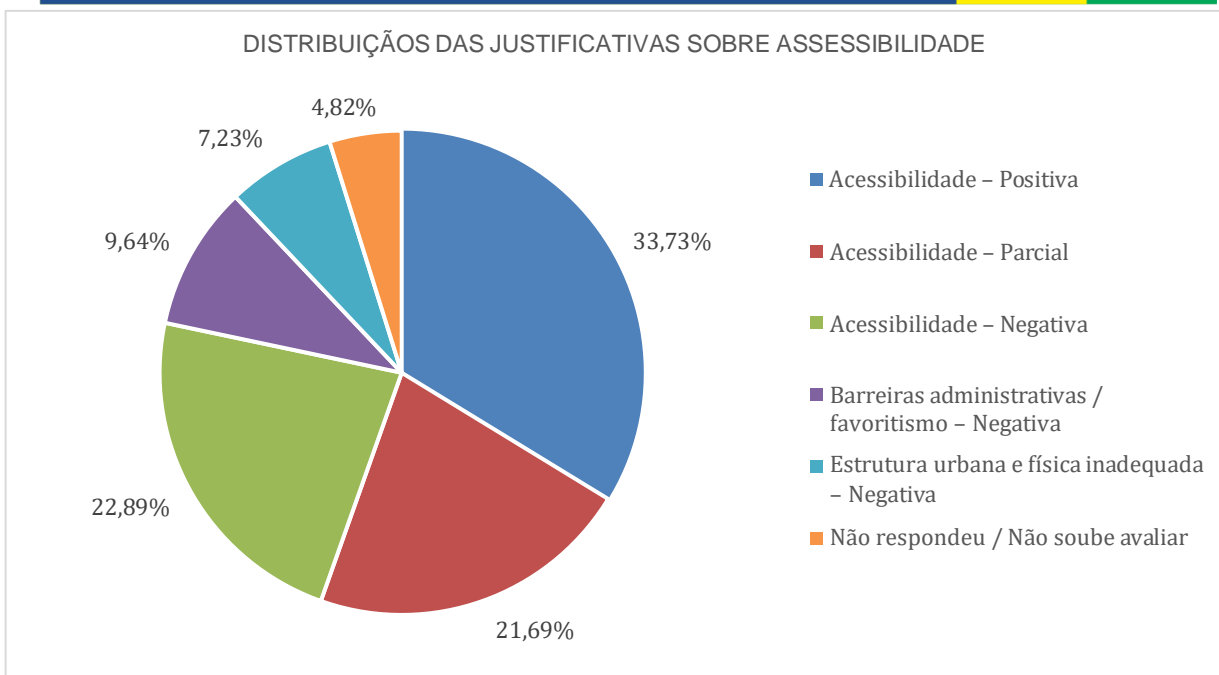
3.14 VOCÊ CONSIDERA QUE OS SERVIÇOS DA PREFEITURA SÃO ACESSÍVEIS PARA TODAS AS PESSOAS?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	SIM	47	56,63%
02	NÃO	15	18,07%
03	PARCIALMENTE	21	25,3%
	<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

3.14.1 POR FAVOR, EXPLIQUE O MOTIVO DA SUA RESPOSTA ANTERIOR:

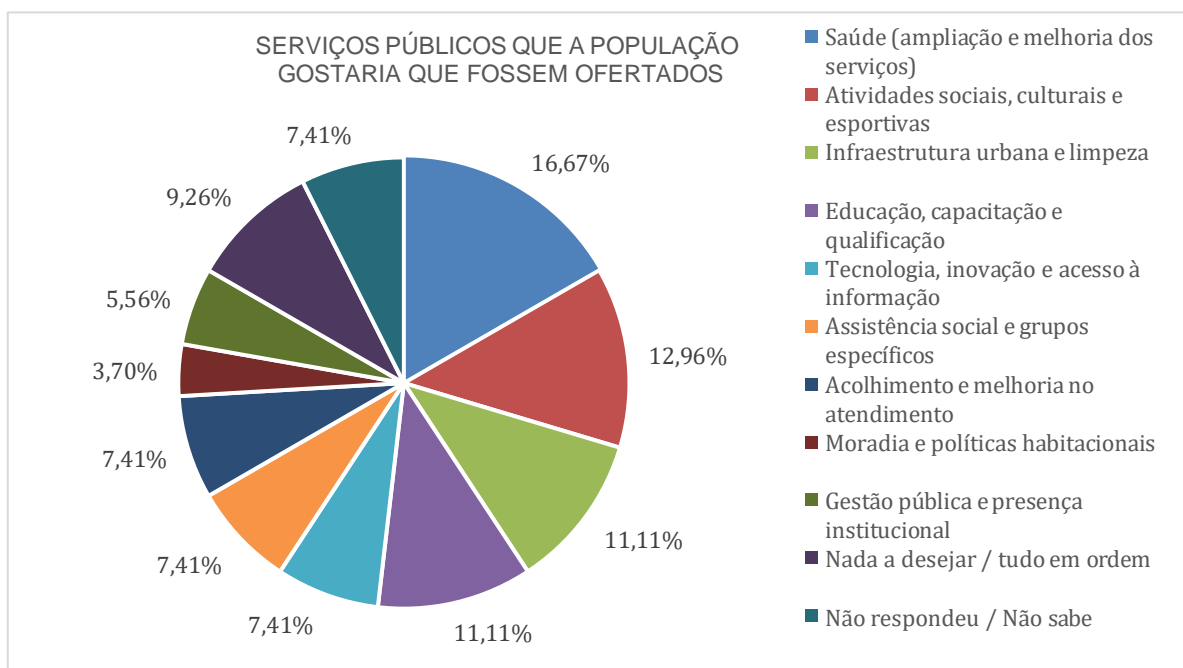
As justificativas apresentadas pelos usuários indicam que parte da população considera os serviços da Prefeitura acessíveis, sobretudo quando há atendimento direcionado às necessidades individuais. Contudo, foram registradas percepções parciais e negativas, relacionadas principalmente à dificuldade de locomoção, ausência de acessibilidade em prédios e vias públicas, barreiras administrativas e falhas na comunicação. **As respostas na íntegra encontram-se no Anexo G.**

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



### 3.15 QUE OUTROS SERVIÇOS PÚBLICOS VOCÊ GOSTARIA QUE FOSSEM OFERECIDOS PELA PREFEITURA DE MOSSORÓ?

As respostas indicam que a principal demanda da população refere-se à ampliação e melhoria dos serviços de saúde, seguida pela oferta de atividades sociais, culturais e esportivas, investimentos em infraestrutura urbana e ações voltadas à educação e capacitação. Também foram apontadas necessidades relacionadas à inovação tecnológica, assistência social, acolhimento e políticas habitacionais. **As respostas na íntegra encontram-se no Anexo H.**



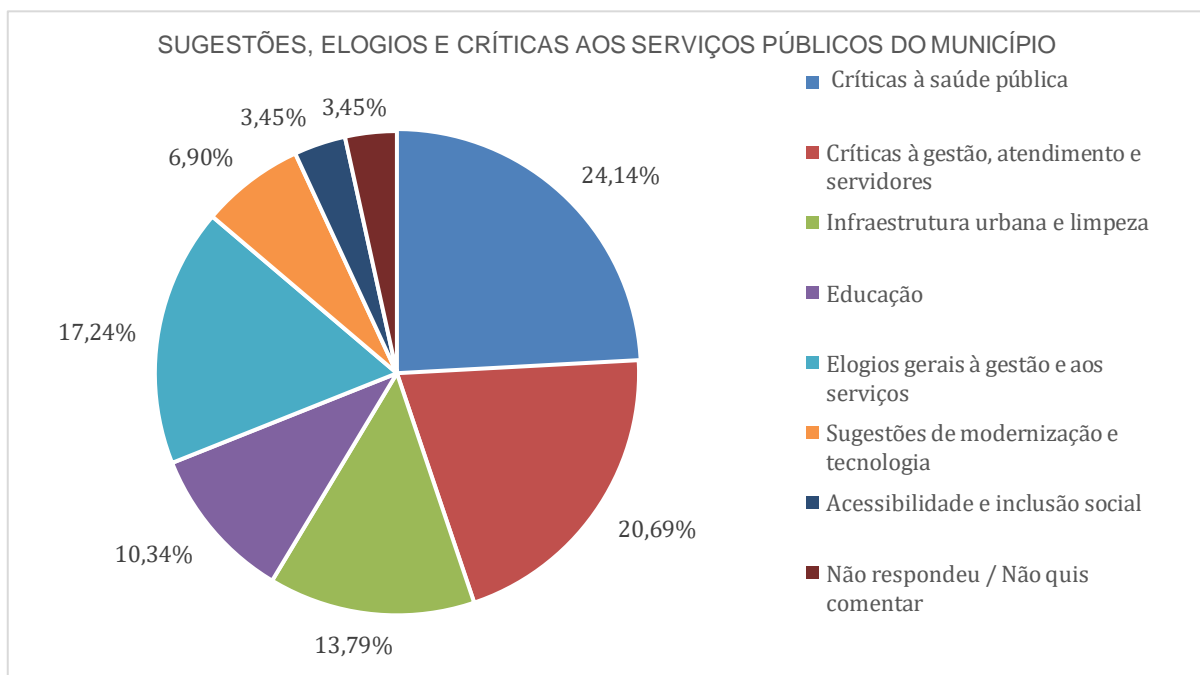
## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

3.16 DE UM MODO GERAL, EM RELAÇÃO A FORMA COMO À CIDADE DE MOSSORÓ ESTÁ OFERTANDO OS SERVIÇOS PÚBLICOS, VOCÊ:

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	APROVA	61	73,49%
2	DESAPROVA	16	19,28%
3	NÃO SEI RESPONDER	1	1,2%
4	NÃO QUERO RESPONDER	5	6,02%
	<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

3.17 DESEJA DEIXAR ALGUMA SUGESTÃO, ELOGIO OU CRÍTICA SOBRE OS SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO?

As manifestações evidenciam predominância de críticas relacionadas à área da saúde, especialmente quanto à demora no acesso a consultas, exames e atendimento especializado. Também se destacam insatisfações quanto à postura e preparo de servidores e gestores, bem como demandas por melhorias na infraestrutura urbana e na educação. Por outro lado, parte significativa dos participantes registrou elogios à gestão municipal e a setores específicos pelo bom atendimento e organização. **As respostas completas encontram-se no Anexo I.**



## 4. RECOMENDAÇÕES

Com base nos dados analisados e respeitando o caráter consultivo, orientador e institucional da OGM, apresentam-se as seguintes recomendações:

1. **Compartilhamento estratégico dos resultados com as secretarias competentes**, a fim de subsidiar reflexões internas, avaliações técnicas e eventuais ajustes nos processos de atendimento, considerando as percepções registradas pelos usuários.
2. **Fortalecimento das práticas de escuta qualificada e comunicação institucional**, valorizando os canais já utilizados pela população e estimulando maior clareza nas informações prestadas, de modo a contribuir para a redução de dúvidas, retrabalho e insatisfação.
3. **Adoção contínua de instrumentos de monitoramento da satisfação dos usuários**, permitindo o acompanhamento periódico das percepções da população e o aprimoramento progressivo da qualidade dos serviços públicos ofertados.

## 5. CONCLUSÃO

Os resultados apresentados evidenciam que a maioria dos usuários avalia positivamente os serviços públicos municipais, especialmente quanto ao atendimento e à atuação dos servidores, ao mesmo tempo em que apontam fragilidades relevantes relacionadas à infraestrutura, acessibilidade, comunicação e resolutividade de demandas, com maior incidência nas áreas de saúde e serviços urbanos. A consolidação dessas percepções permite à Administração Municipal dispor de subsídios qualificados para análise e reflexão, reafirmando o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta cidadã, transparência e fortalecimento da gestão pública.