

Ano de Referência: 2025

1. Apresentação

O presente relatório público tem por objetivo divulgar os resultados da **Pesquisa de Satisfação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, referente ao **ano de 2025**, em atendimento aos princípios da transparência da Lei nº 12.512/2011 – Lei de Acesso à Informação.

No período analisado, foram registrados **771 pedidos de acesso à informação**, dos quais, apenas **1 usuário respondeu voluntariamente**, referente à **4 pedidos diferentes**, a pesquisa de satisfação disponibilizada no canal de atendimento disponibilizado (<https://mpsp.mp.br/sic-servicos-de-informacao-ao-cidadao-ouvidoria>). **Importante ressaltar que não houve preenchimento da pesquisa nos anos de 2023 e 2024.**

O Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) irá providenciar para o ano de 2026, pesquisa de satisfação que englobe tanto os usuários da Ouvidoria quanto os do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) a ser encaminhada por email ao cidadão que tiver o status alterado para demanda atendida.

2. Metodologia

A pesquisa de satisfação foi estruturada com base em **cinco critérios de avaliação**, todos utilizando a seguinte escala padronizada:

- Muito satisfeito/a
- Satisfeito/a
- Insatisfeito/a
- Não se aplica

Para fins de **transparência pública**, os gráficos de avaliação de satisfação foram dimensionados considerando o **universo total de 771 pedidos registrados em**

2025, possibilitando a visualização proporcional entre o número de respostas recebidas e o volume total de atendimentos realizados pelo SIC.

Além da avaliação dos critérios de satisfação, a pesquisa também coletou informações básicas de **perfil dos respondentes**, relativas à gênero e faixa etária.

3. Resultados da Avaliação de Satisfação

Os resultados a seguir encontram-se apresentados de forma **individualizada por critério**, de modo a garantir maior clareza, objetividade e facilidade de compreensão pelo público em geral.

Em todos os critérios avaliados, **as respostas registradas indicaram insatisfação dos usuários respondentes**.

3.1 Quanto ao atendimento



Resultado:

- Muito satisfeito/a: 0
 - Satisfeito/a: 0
 - Insatisfeito/a: 4
-

3.2 Quanto ao conteúdo da informação recebida



Resultado:

- Muito satisfeito/a: 0
- Satisfeito/a: 0
- Insatisfeito/a: 4

3.3 O órgão foi prestativo e cordial na resposta



Resultado:

- Muito satisfeito/a: 0
- Satisfeito/a: 0
- Insatisfeito/a: 4

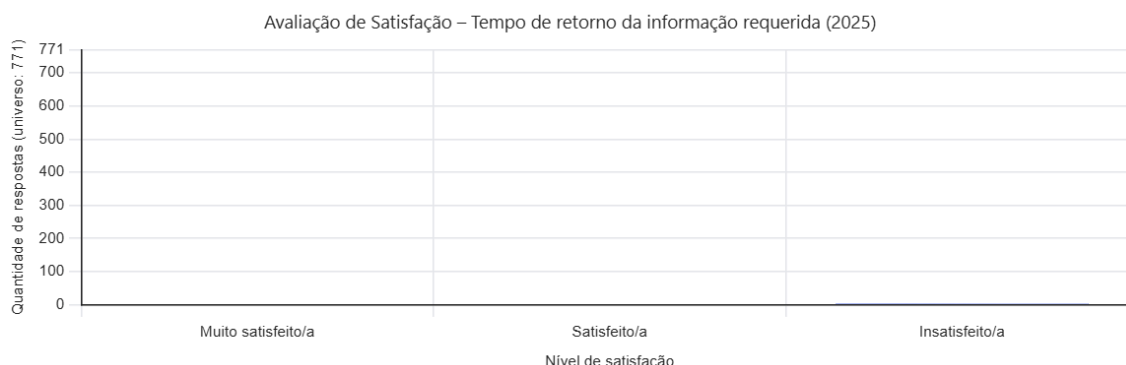
3.4 Tempo de retorno da informação requerida



Resultado:

- Muito satisfeito/a: 0
- Satisfeito/a: 0
- Insatisfeito/a: 4

3.5 Cumprimento do prazo de acesso às informações



Resultado:

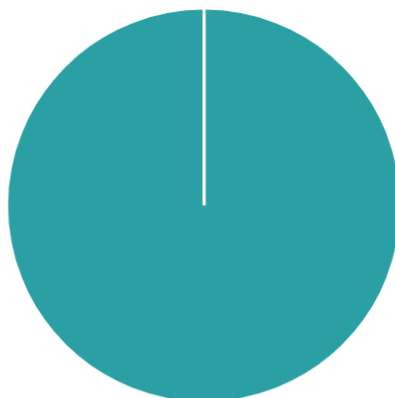
- Muito satisfeito/a: 0
- Satisfeito/a: 0
- Insatisfeito/a: 4

4. Perfil dos Respondentes

As informações a seguir referem-se exclusivamente ao **perfil do único usuário que respondeu voluntariamente à pesquisa de satisfação em 2025.**

4.1 Sexo

Perfil dos Respondentes por Faixa Etária – 2025



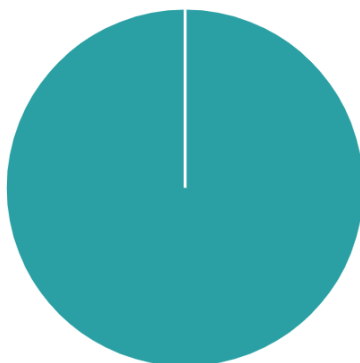
Resultado:

- Masculino: 100% (4 respostas)
- Feminino: 0%
- Outros: 0%
- Prefiro não declarar: 0%

Conforme os dados apurados, todas as respostas à pesquisa de satisfação foram registradas por uma única pessoa do sexo masculino.

4.2 Faixa Etária

Perfil dos Respondentes por Faixa Etária – 2025



Resultado:

- menos de 18 anos: 0%
- entre 18 a 30 anos: 0%
- **entre 31 a 40 anos: 100% (4 respostas)**
- entre 40 a 60 anos: 0%
- mais de 60 anos: 0%

No que se refere à faixa etária, todas as respostas recebidas foram registradas por uma única pessoa do sexo masculino na faixa etária entre 31 e 40 anos.

5. Considerações Finais

Este relatório possui **caráter informativo e qualitativo**, embora o número de respondente voluntário (1 pessoa) seja reduzido em relação ao universo total de pedidos de acesso à informação registrados em 2025 (771 pedidos), os dados revelam **um padrão consistente de insatisfação** em todos os critérios avaliados na pesquisa, no entanto apenas quatro respostas, de uma única pessoa, é um número muito pequeno quando comparado ao universo total dos atendimentos do SIC no ano de 2025, por isso, os resultados **não possuem representatividade estatística** em relação ao conjunto total de solicitantes do Serviço de Informação ao Cidadão no período analisado.

Tiago Cintra Zarif

Procurador de Justiça – Ouvidor
