

CONTROLADORIA
GERAL DO
MUNICÍPIO



CÁCERES
PREFEITURA MUNICIPAL
Juntos somos mais Fortes

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS – 1º QUADRIMESTRE DE 2024

PREFEITURA DE CÁCERES



SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	3
2	OBJETIVO	3
3	METODOLOGIA	3
4	RESULTADO DA PESQUISA	4
4.1	Secretaria Municipal de Administração (SMA)	4
4.2	Secretaria Municipal de Agricultura (SMAGRI)	6
4.3	Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania (SMASC)	7
4.4	Secretaria Municipal de Educação (SME).....	10
4.5	Secretaria Municipal de Esporte e Lazer (SMEL).....	12
4.6	Secretaria Municipal de Fazenda (SMFAZ).....	14
4.7	Secretaria Municipal de Finanças (SMFIN).....	16
4.8	Secretaria Municipal de Infraestrutura e Logística (SMIL).....	18
4.9	Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico (SMMADE)	21
4.10	Secretaria Municipal de Planejamento (SMPLAN).....	22
4.11	Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	24
4.12	Secretaria Municipal de Turismo e Cultura (SMTC).....	28
5	RANKING DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR SECRETARIA.....	30
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	31



1 APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao artigo 23 da Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), e ao artigo 5º do Decreto Municipal nº 150/2022, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) junto a Controladoria Geral do Município (CGM) realizou uma pesquisa aberta ao público sobre a satisfação dos usuários dos serviços públicos ofertados pela Prefeitura Municipal de Cáceres. A pesquisa esteve disponível no site da Prefeitura Municipal e pode ser acessada através do site institucional (www.caceres.mt.gov.br).

Este relatório apresenta os resultados obtidos a partir da pesquisa realizada entre 08 de janeiro de 2024 e 30 de abril de 2024, categorizando os serviços por Secretarias Municipais.

2 OBJETIVO

O objetivo desta pesquisa é captar a percepção dos usuários quanto à qualidade e satisfação com os serviços públicos. O diagnóstico obtido auxiliará no aprimoramento dos serviços prestados, permitindo sua adequação às necessidades do público em geral.

3 METODOLOGIA

Para a avaliação dos serviços, inicialmente, foi realizado levantamento dos serviços públicos ofertados por cada Secretaria Municipal e, posteriormente, utilizou-se a metodologia de pesquisa qualitativa, por meio de uma enquete via *Google Forms*.

Os usuários seguiram as seguintes etapas no processo de avaliação:

1. Escolha da Secretaria responsável pelo serviço prestado.

Pergunta: *"Qual secretaria é responsável pelo serviço que deseja avaliar"*

2. Escolha do serviço que deseja avaliar.

Pergunta: *"Qual serviço deseja avaliar"*

3. Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço.

Pergunta: *"O serviço público foi prestado?"*

4. Avaliação do serviço prestado por meio da escala Likert de cinco pontos¹ (disponível apenas para aqueles que definiram o serviço como prestado).

Os pontos analisados nesta etapa em relação ao serviço escolhido são:

- Execução do serviço;
- Prazo para realização do serviço;
- Qualidade do atendimento recebido.

5. Informação se houve manifestação junto a Ouvidoria em relação ao serviço avaliado.

Pergunta: *"Foi realizada manifestação na Ouvidoria?"*

¹ 1 - Muito insatisfeito; 2- Insatisfeito; 3- Indiferente; 4- Satisfeito; 5- Muito insatisfeito.

6. Avaliação geral do serviço por meio da escala Likert de cinco pontos.

Pergunta: “No geral, você se sente”

7. Comentário pelo usuário (etapa facultativa).

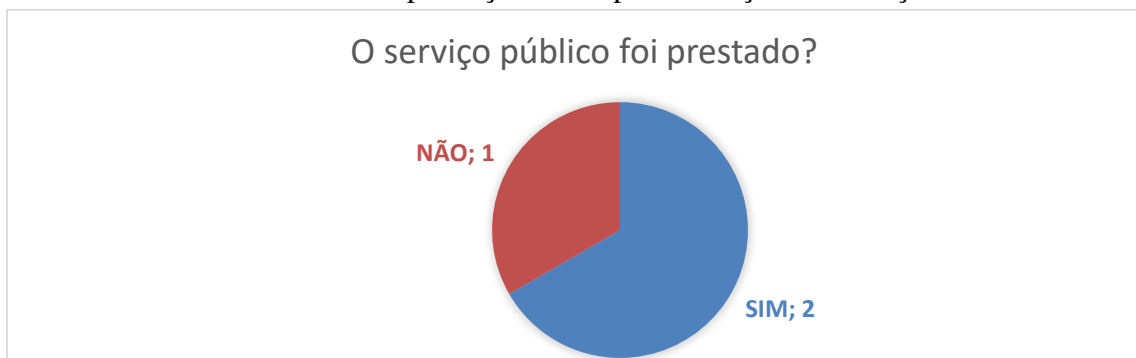
Foram realizadas 118 (cento e dezoito) avaliações em 12 (doze) Secretarias Municipais (não houve avaliação dos serviços ofertados pela Secretaria Municipal Especial de Assuntos Estratégicos – SMEAE), das quais 8 (oito) foram consideradas improcedentes, pois na descrição não se enquadravam em serviço público prestado ou disponibilizado.

4 RESULTADO DA PESQUISA

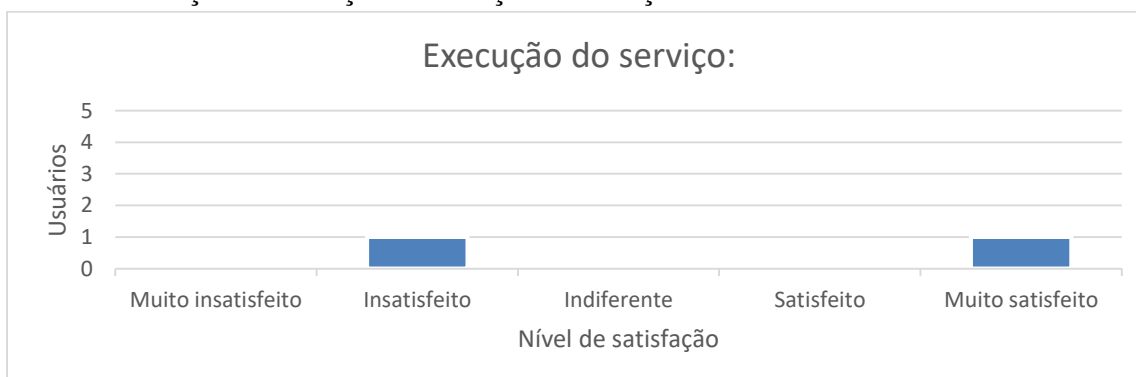
4.1 Secretaria Municipal de Administração (SMA)

Foram realizadas 3 (três) avaliações, das quais extrai-se que:

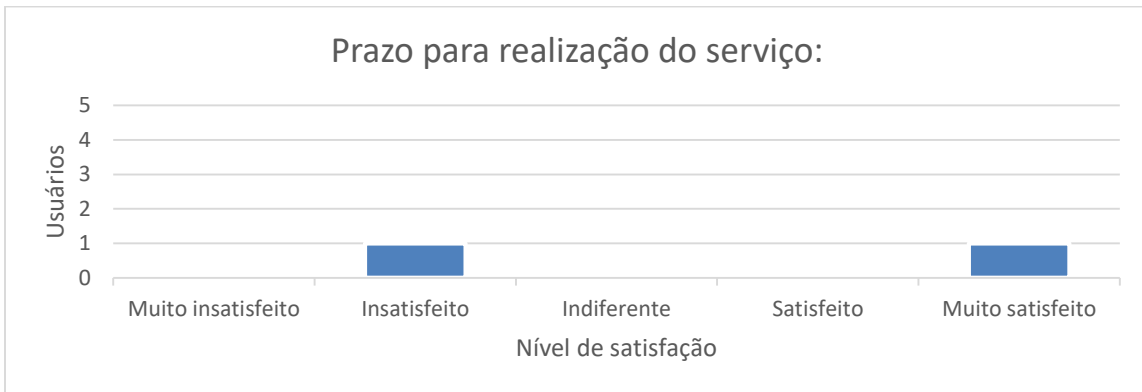
- Serviços avaliados:
 - Fornecimento de cópia de qualquer tipo de Atos oficiais da prefeitura e documentos do acervo do Arquivo Público Municipal;
 - Fornecimento de Histórico de vínculos funcionais, Certidão de Tempo de Serviços, Holerites, Comprovante de rendimentos, Ficha Financeira Anual;
 - Protocolar documentos;
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



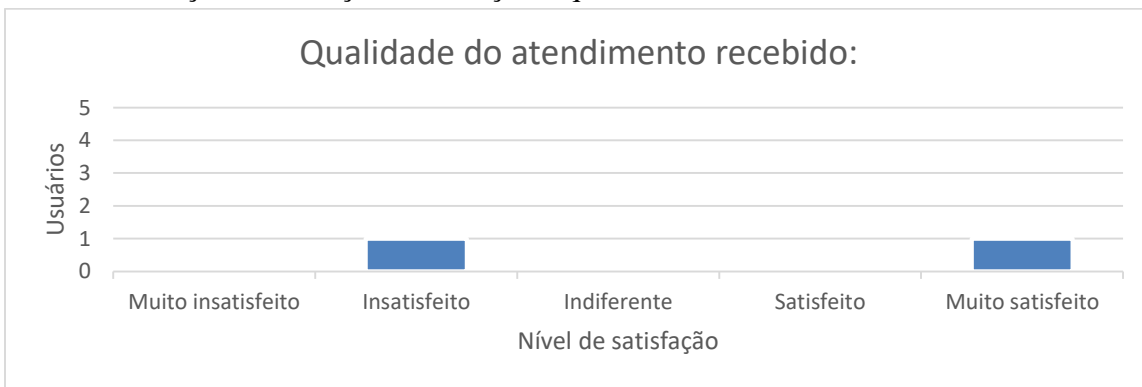
- Avaliação do serviço com relação à execução:



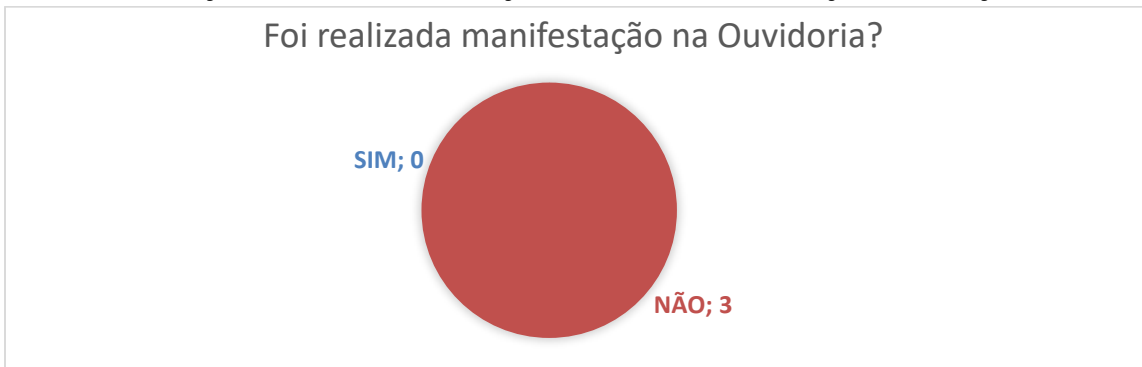
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



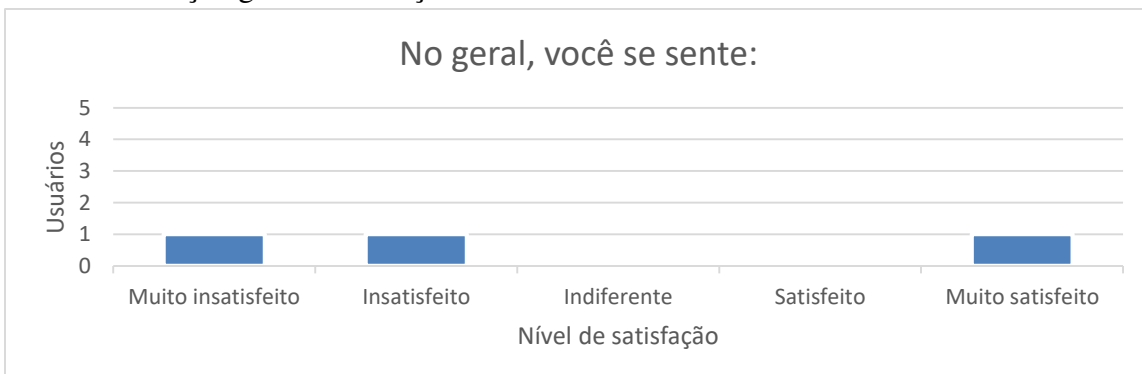
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:

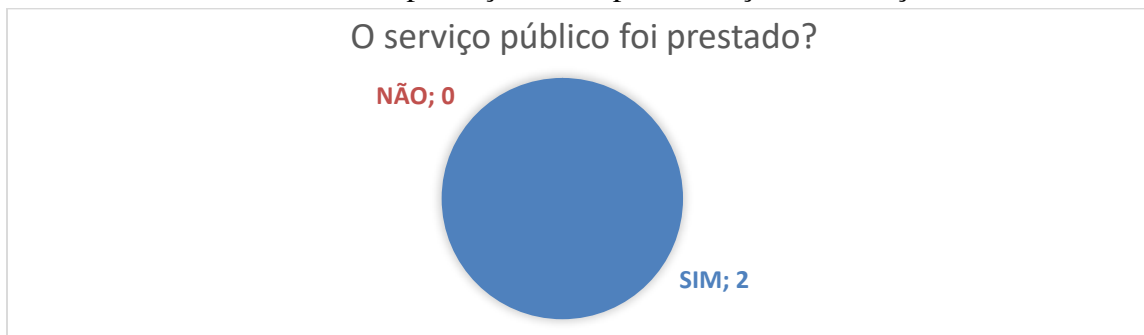


Não houve comentários nas avaliações dos serviços da Secretaria Municipal de Administração.

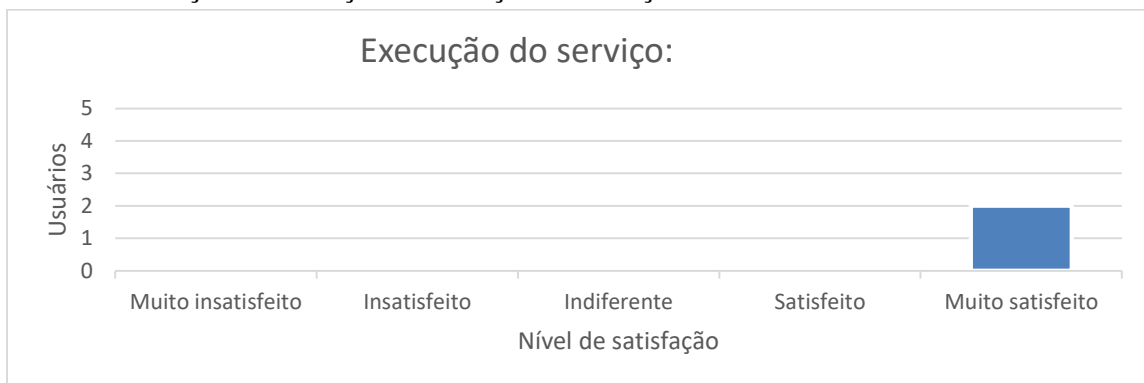
4.2 Secretaria Municipal de Agricultura (SMAGRI)

Foram realizadas 2 (dois) avaliações, das quais extrai-se que:

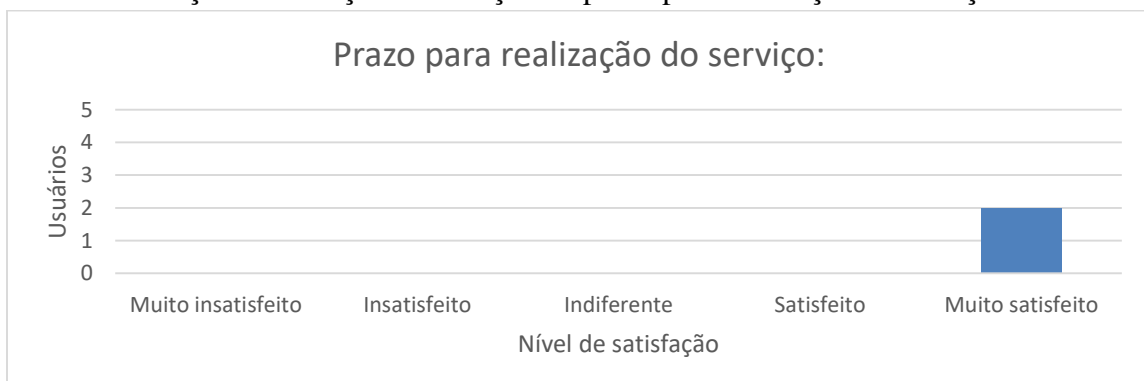
- Serviços avaliados:
 - Gradeação;
 - Visitas Técnicas veterinárias.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



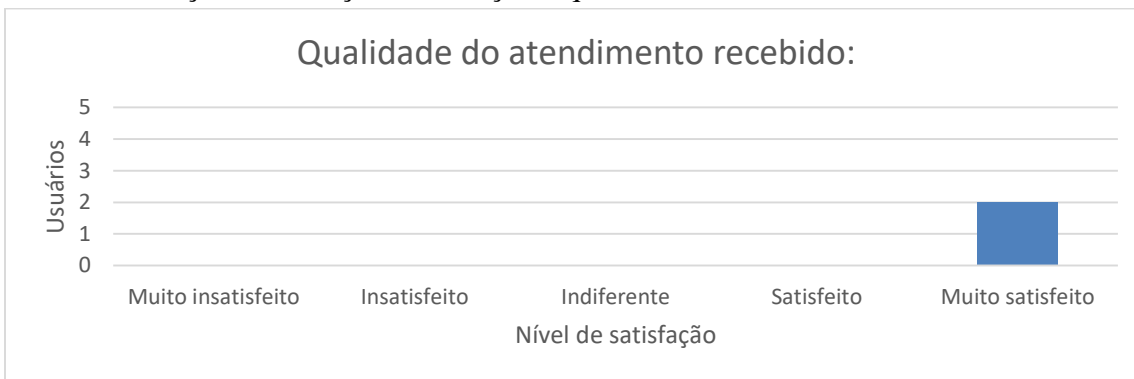
- Avaliação do serviço com relação à execução:



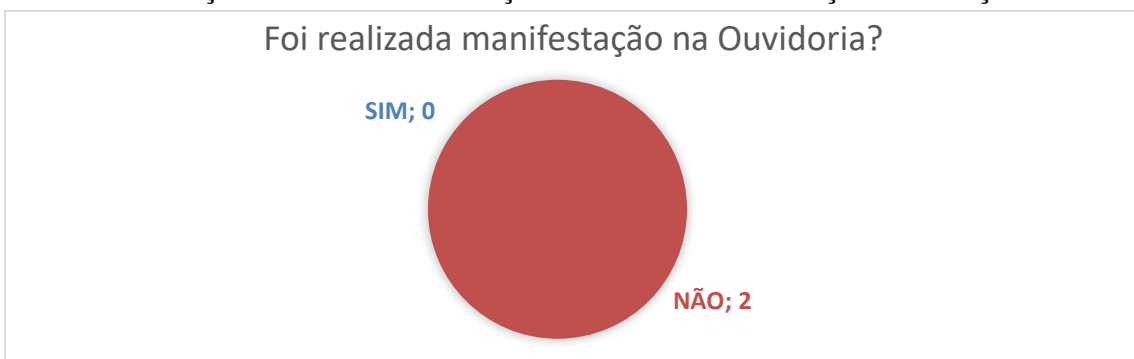
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



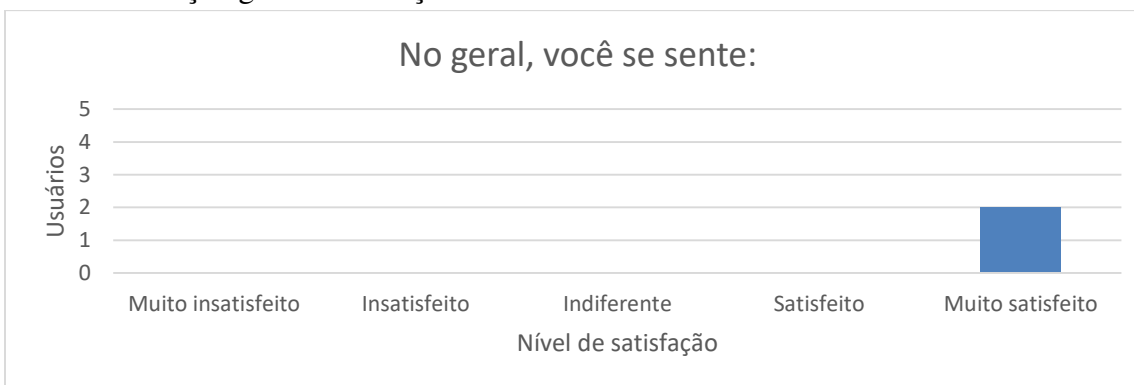
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:



- Comentários:

“pessoal da secretaria que é responsável pelos tratores, sr Marcos esta de parabens, sempre atencioso e muito prestativo. mesmo quando não tem disponível o trator, deixa”

4.3 Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania (SMASC)

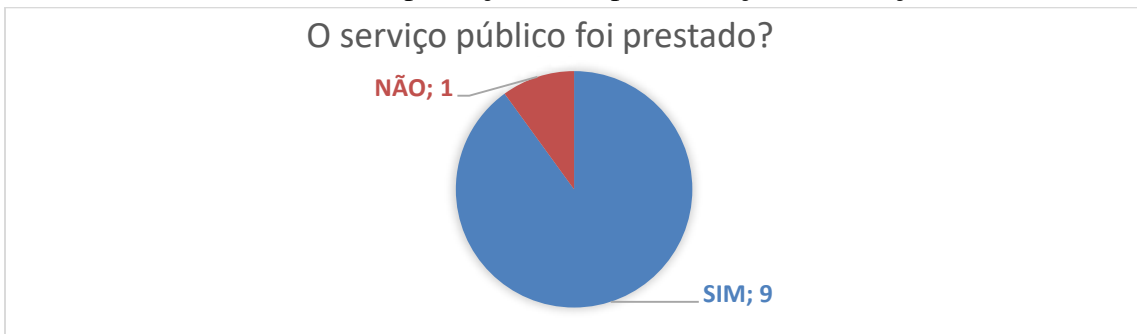
Foram realizadas 10 (dez) avaliações, das quais extrai-se que:

- Serviços avaliados:
 - Serviço de acolhimento emergencial e provisório para adultos do sexo masculino e

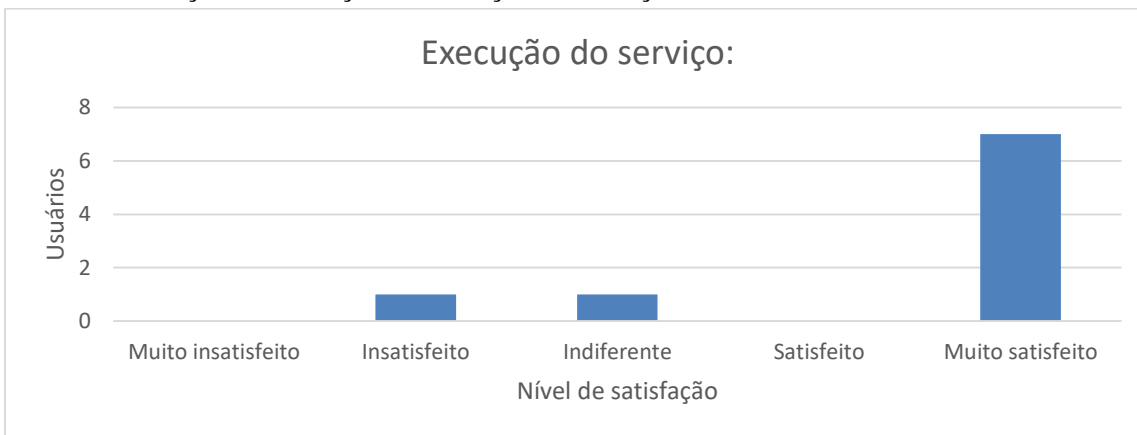
grupos familiares em situação de vulnerabilidade social, com atendimento de pessoas em situação de rua e desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de autossustento;

- Serviços do Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico);
- Atendimento de crianças e adolescentes, aconselhamento dos pais ou responsável com aplicação de medidas de proteção (CONSELHO TUTELAR);
- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

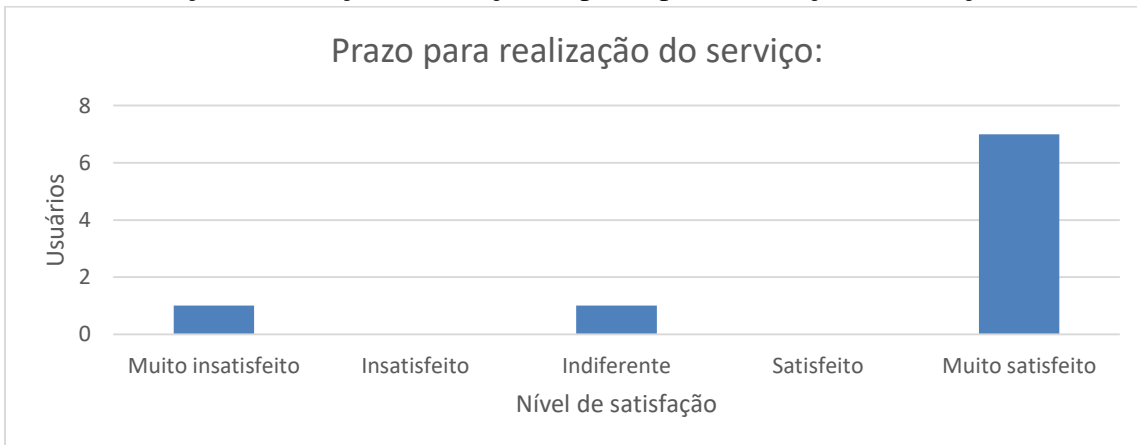
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



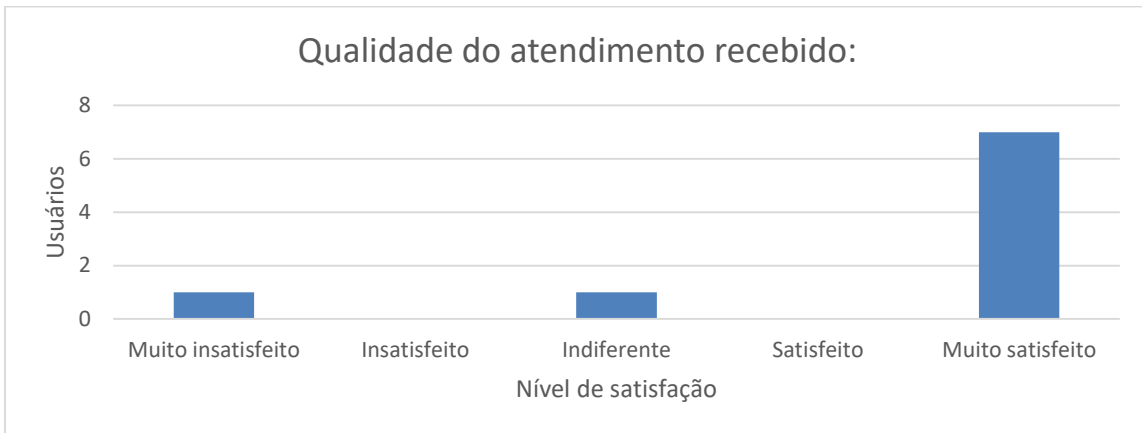
- Avaliação do serviço com relação à execução:



- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



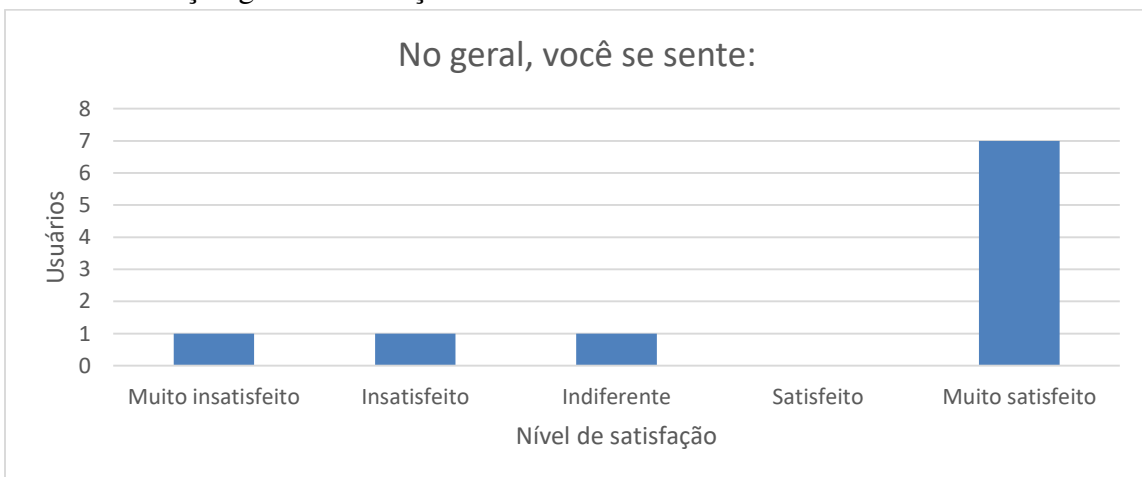
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:



- Comentários:

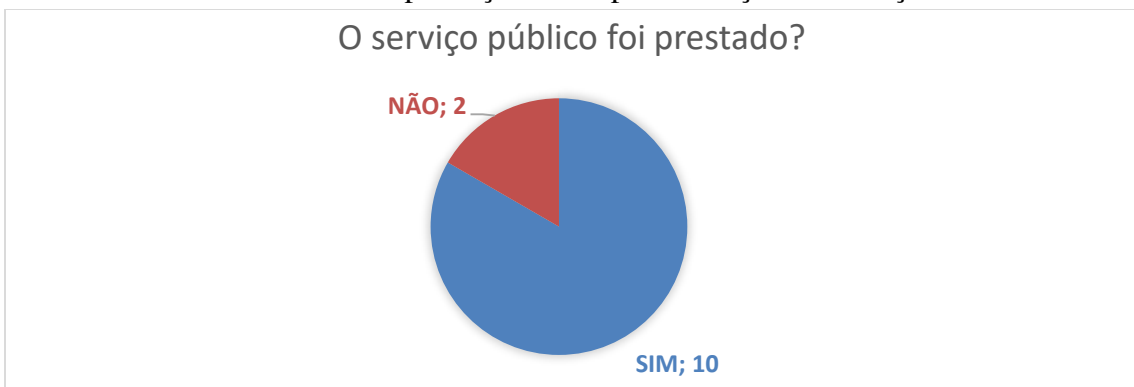
- *“Chegou na minha um senhor em um carro branco . Ele usa oculos . Cabelo meio branco . E uma mulher de cabelo curto . Acho que os nomes era Valdicéia e Luciano. Ou Valéria. Eles foram super educados . Tanto ele com ela . O senhor muito paciente e a senhora q estava me entrevistando tbm . Parabéns a eles .”*

- “Um cara de óculos e barda, com uma menina fizeram uma vista na minha casa . São muito gentiu”
- “Serviço excelente”
- “A secretária se assistência social em nome da Fabiola esta fazendo um Bom trabalho perante a sociedade cacerense.”

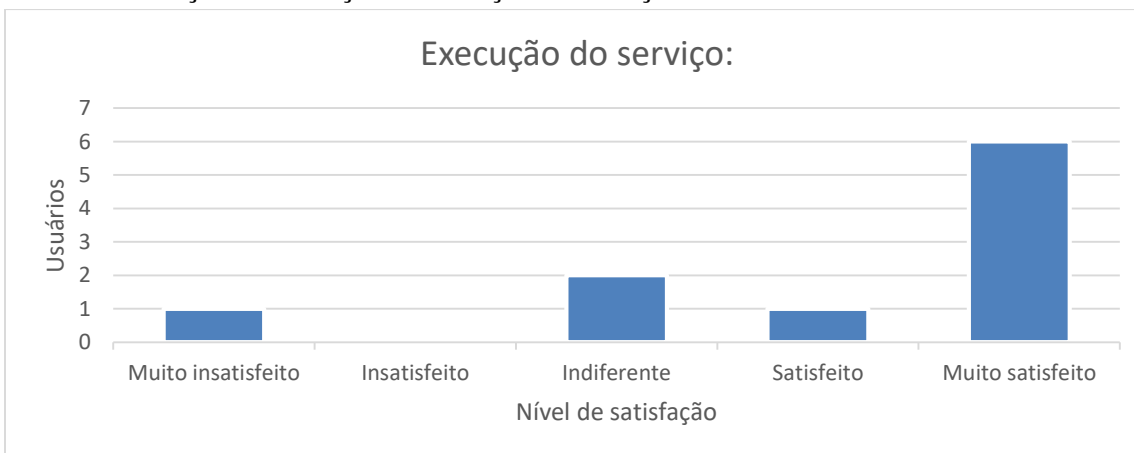
4.4 Secretaria Municipal de Educação (SME)

Foram realizadas 12 (doze) avaliações, das quais extrai-se que:

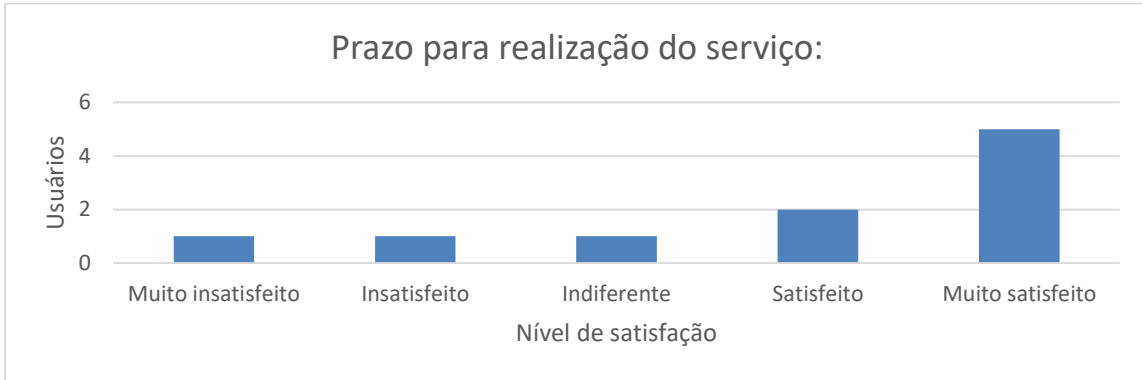
- Serviços avaliados:
 - Ensino Infantil;
 - Oferta de merenda escolar aos alunos matriculados na Rede Municipal;
 - Ensino Fundamental;
 - Oferta de vagas na Rede Municipal de ensino.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



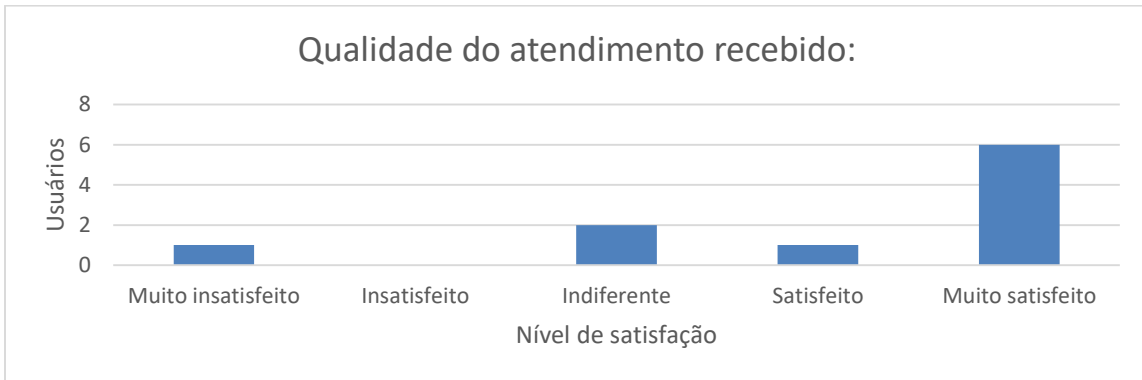
- Avaliação do serviço com relação à execução:



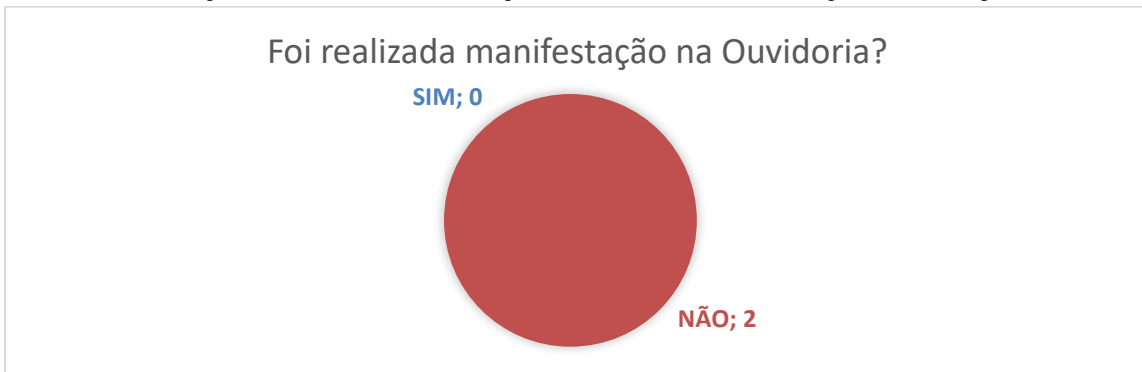
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



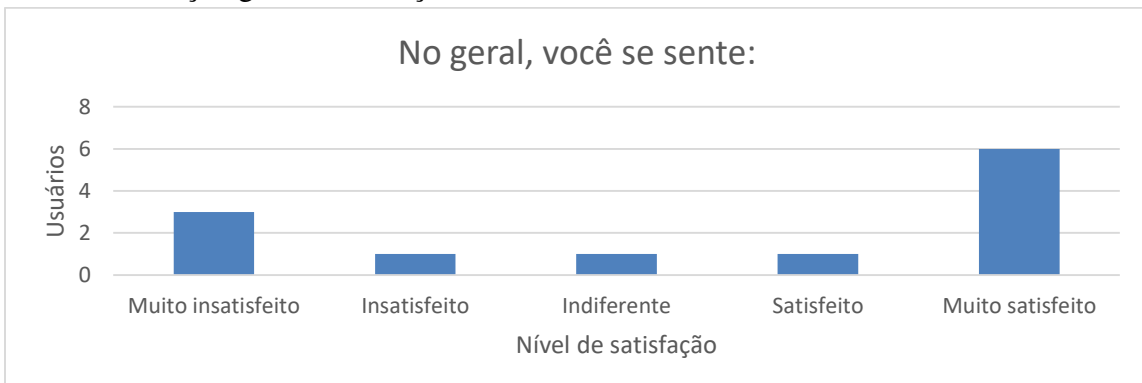
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:

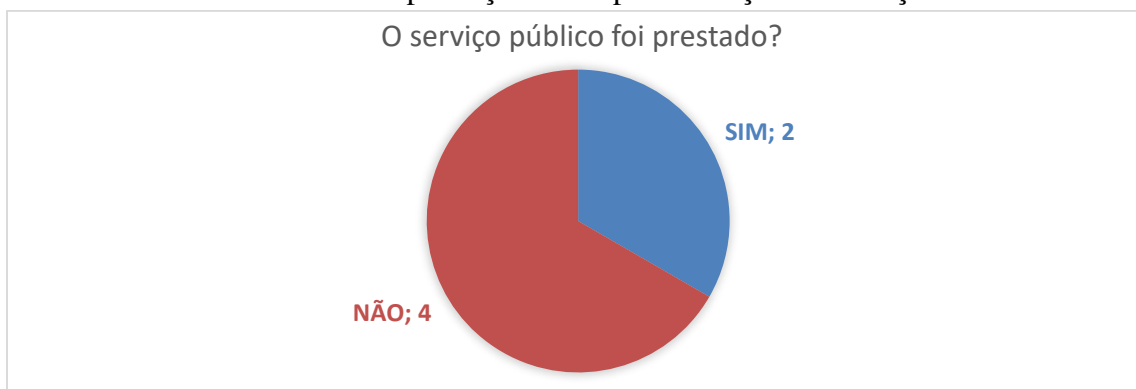


- Comentários:
 - “Merenda com quantidade insuficiente aos alunos da sala.”
 - “E lamental quando voce faz a inscrição para creche dk seu filho por que como mae e chefe de familia preciso trabalhar para manter renda dentro de casa mais nao consegui periodo da creche integral meu filho tem 2 anos pois eu nao estava trabalhando agora como eu irei trabalhar se eu nao tenho uma rede de apoio para deixar meu filho como posso arruma emprego?? E meio contraditório pois se pago imposto e solicito o servico e porque nao tenho mais onde procurar mais mesmo assim nao consegui a vaga para meu filho, nao supri minha demada pois eu qual emprego e qual lugar vou encontrar de meio expediente? É revoltante depois de uma longa era vc receber esse tipo de notícia.”
 - “Parabéns”
 - “Parabens gestão Eliene e todos envolvidos e ao secretário Frangergio”

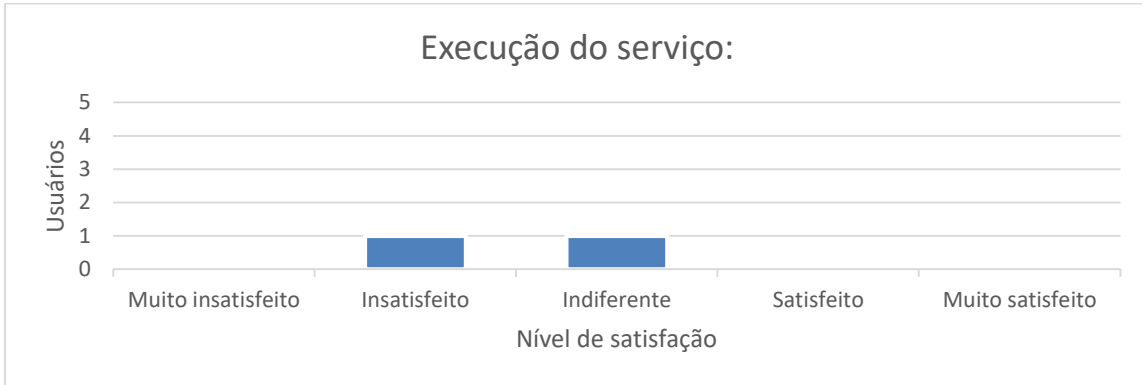
4.5 Secretaria Municipal de Esporte e Lazer (SMEL)

Foram realizadas 04 (quatro) avaliações, das quais extrai-se que:

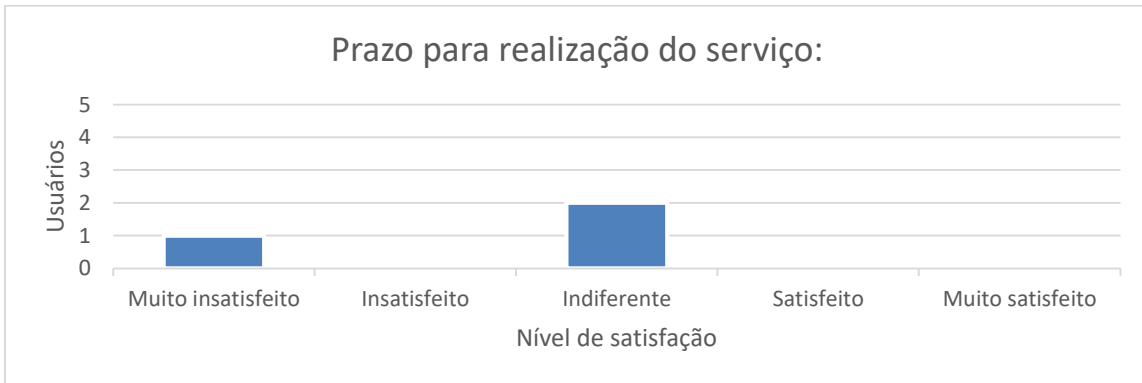
- Serviços avaliados:
 - Manutenção da limpeza e Iluminação dos Campos e Quadra Esportiva;
 - Auxilio nos Projetos Esportivos;
 - Apoio nos eventos periféricos com materiais, premiações e arbitragem para jogos amador do município.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



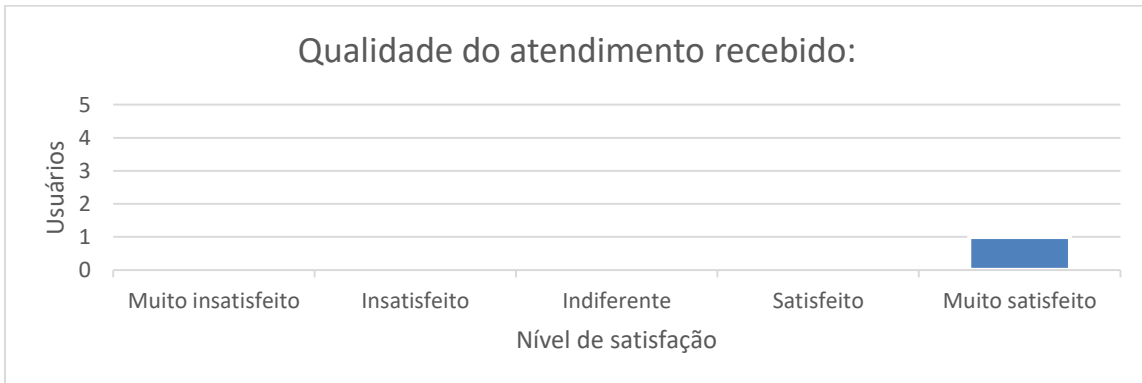
- Avaliação do serviço com relação à execução:



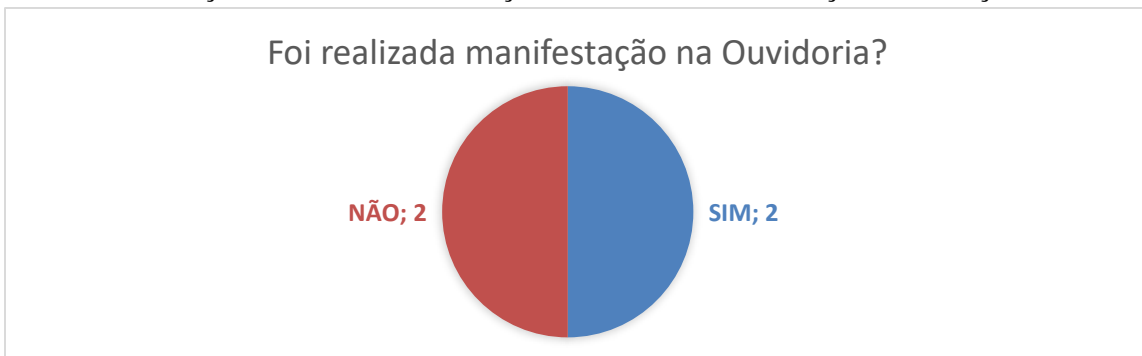
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



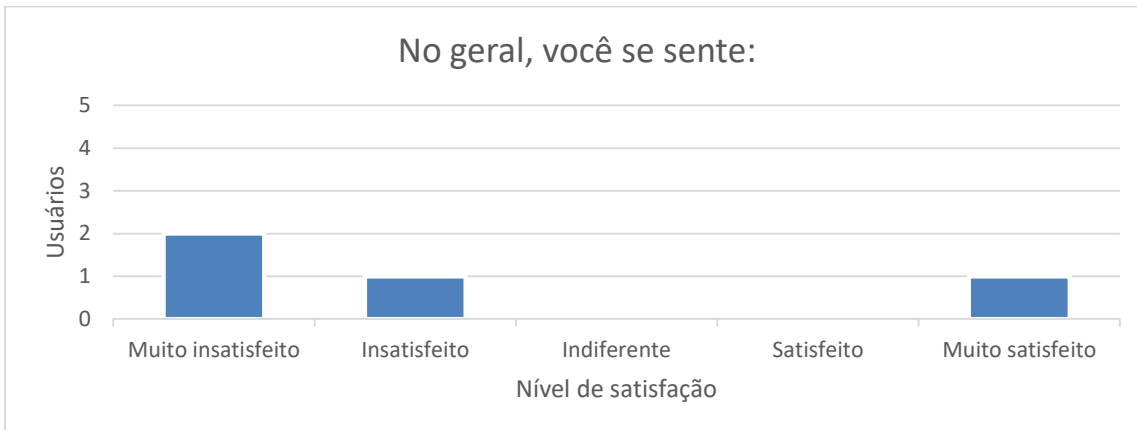
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:

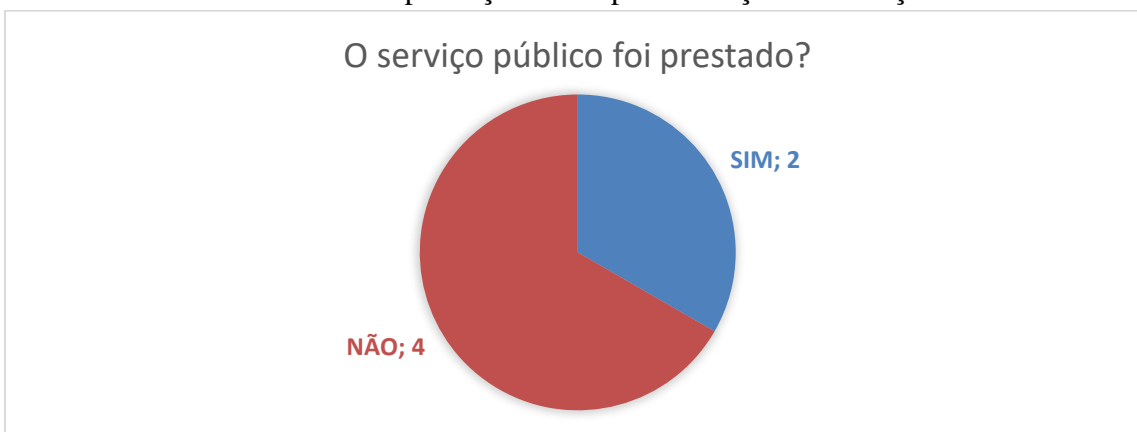


- Comentários:
 - “Secretario Cristiano está fazendo um ótimo trabalho”

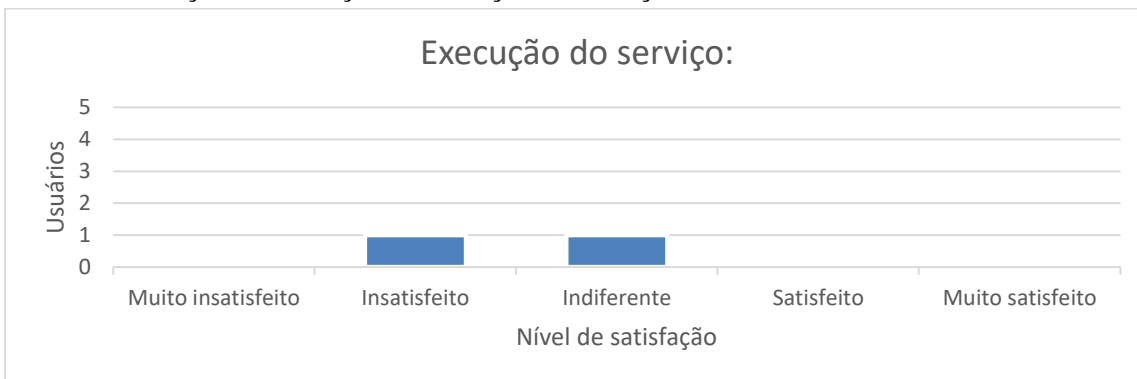
4.6 Secretaria Municipal de Fazenda (SMFAZ)

Foram realizadas 06 (seis) avaliações, das quais extrai-se que:

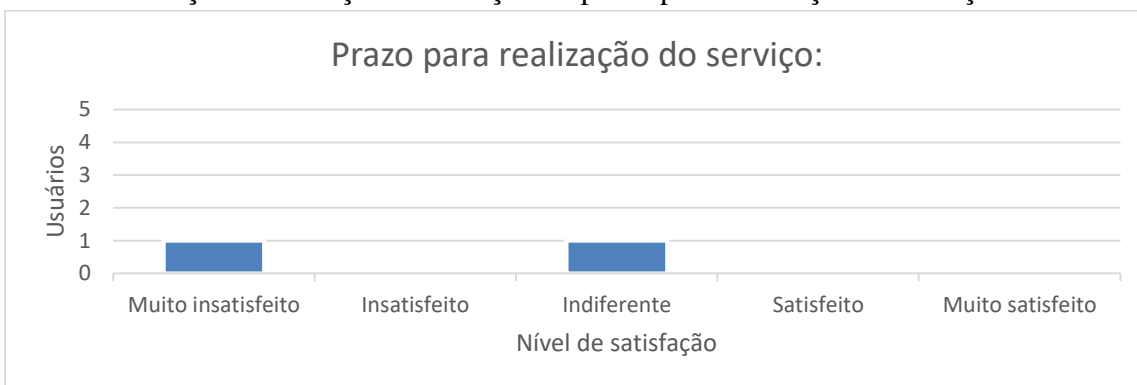
- Serviços avaliados:
 - ITBI;
 - Cobranças de Taxas Diversas;
 - Fiscalização Geral;
 - IPTU – lançamento;
 - Empresas - Abertura /Alteração de Endereço ou Atividade da Empresas.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



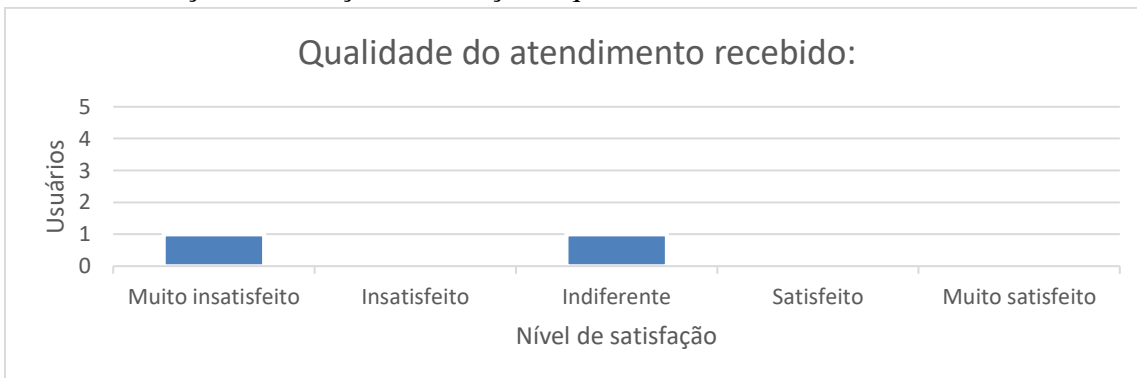
- Avaliação do serviço com relação à execução:



- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



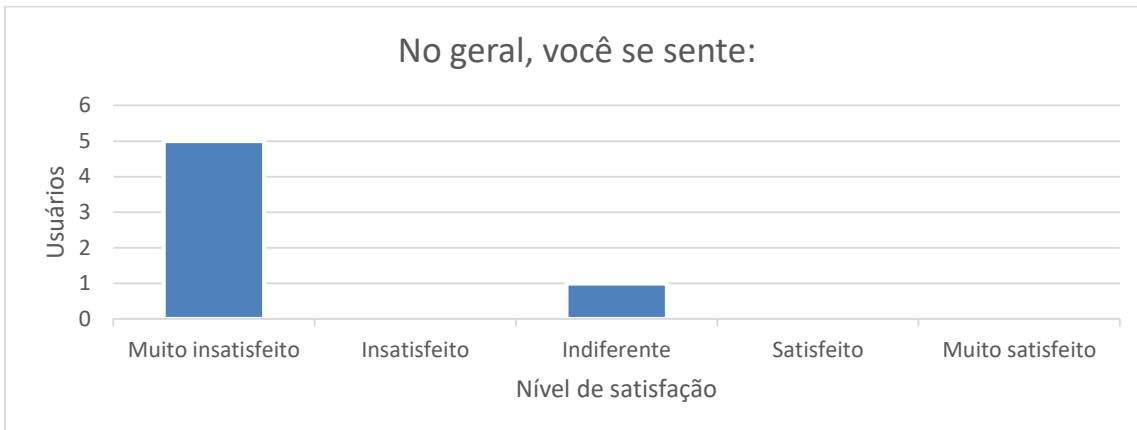
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:

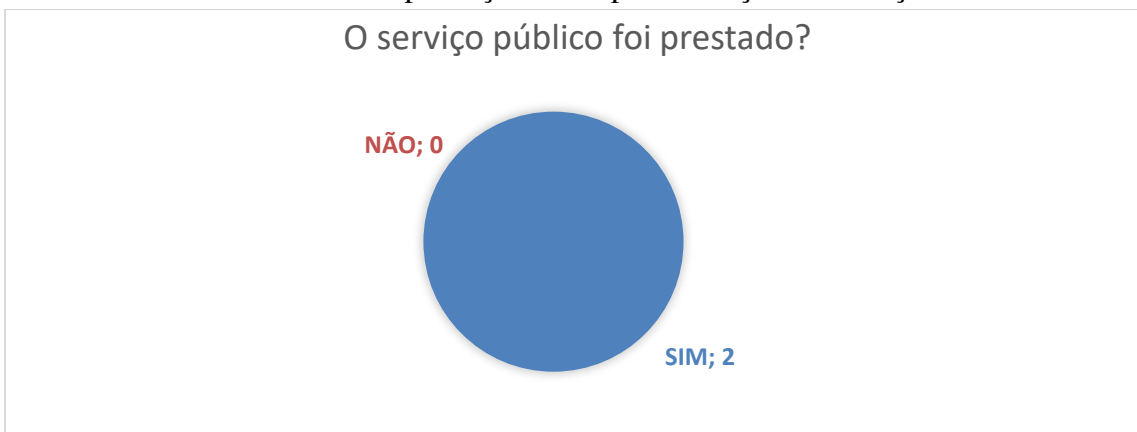


- Comentários:
 - “É um absurdo que a emissão de um boleto para pagamento de um imposto leve 15 dias úteis para ser calculado e emitido.”
 - “Muito alto o valor do IPTU”

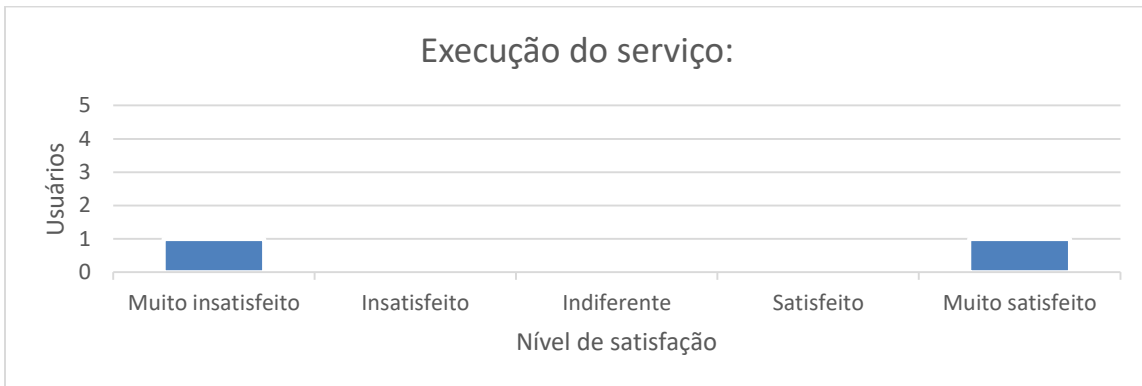
4.7 Secretaria Municipal de Finanças (SMFIN)

Foram realizadas 06 (seis) avaliações, das quais extrai-se que:

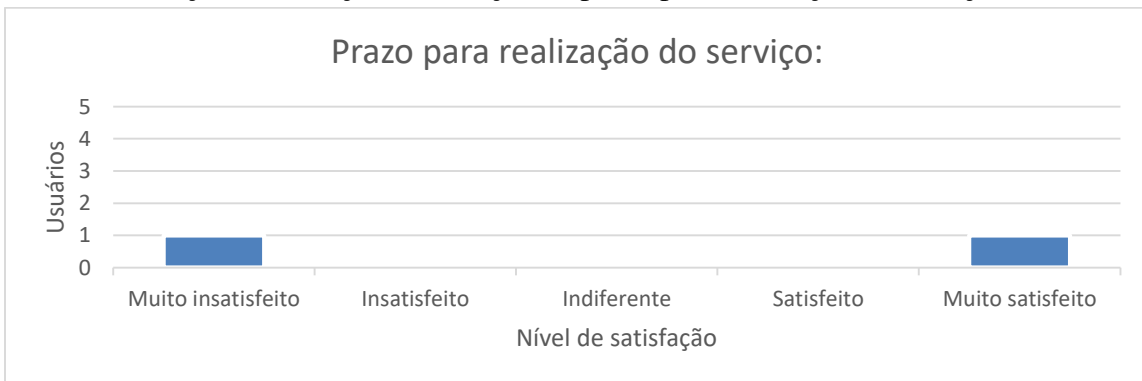
- Serviço avaliado:
 - Fornecimento de informações relacionado a Receita e Despesas Pública
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



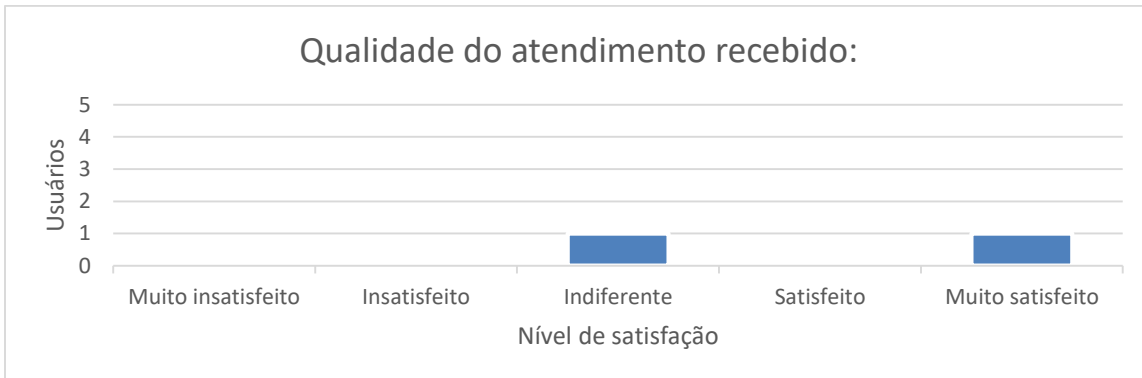
- Avaliação do serviço com relação à execução:



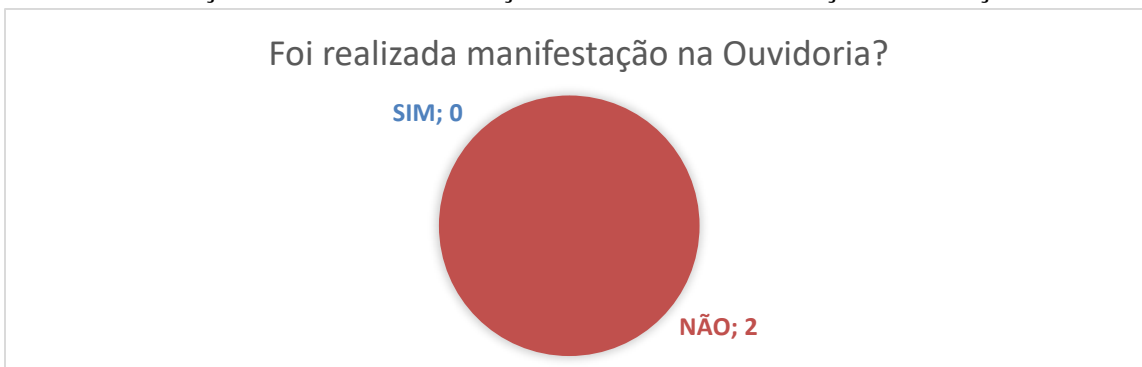
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



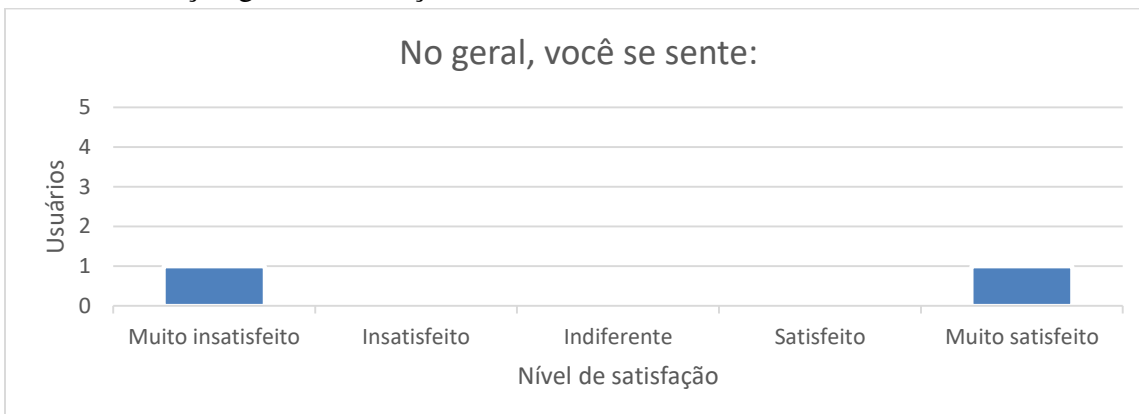
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:

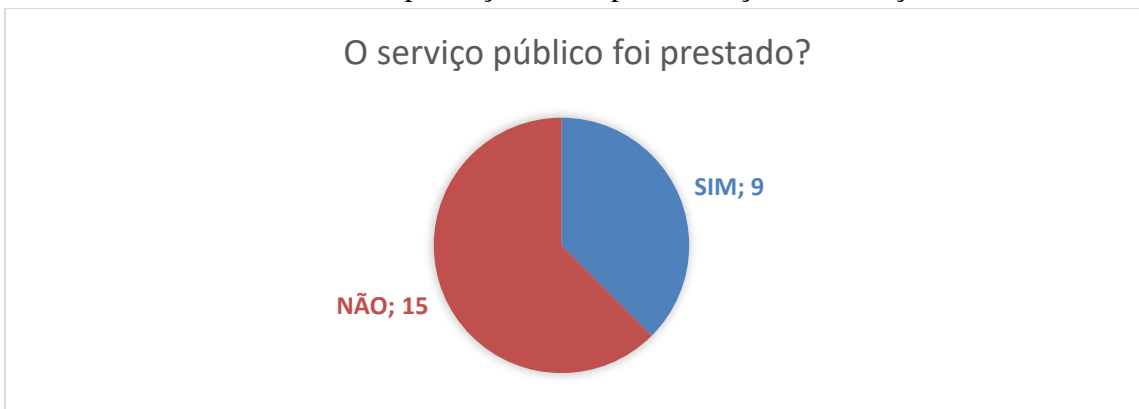


Não houve comentários nas avaliações dos serviços da Secretaria Municipal de Administração.

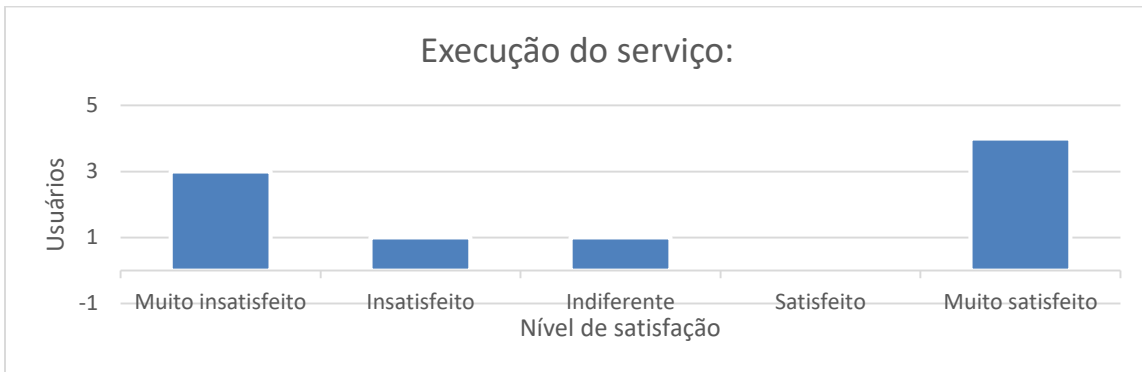
4.8 Secretaria Municipal de Infraestrutura e Logística (SMIL)

Foram realizadas 24 (vinte e quatro) avaliações, das quais extrai-se que:

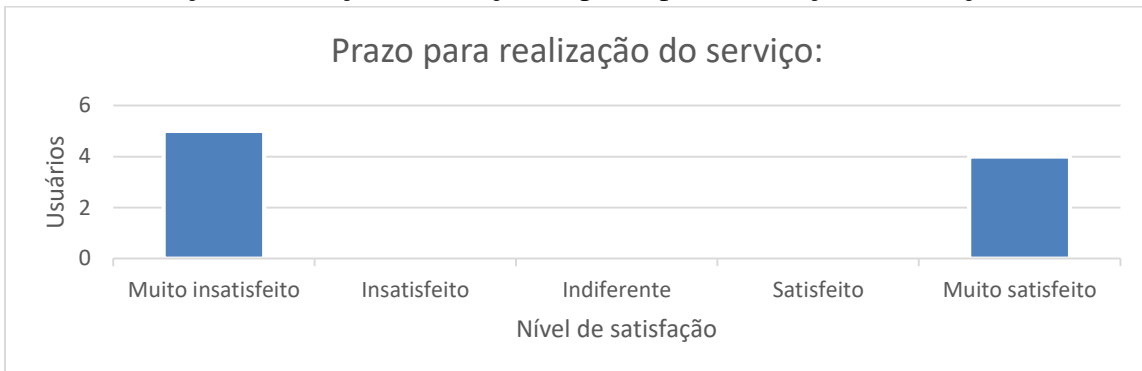
- Serviços avaliados:
 - Patrolamento e cascalhamento
 - Aplicação de lama asfáltica
 - Programa de Asfalto Comunitário
 - Tapa buraco
 - Manutenção e conservação de praças e canteiros
 - Serviços de conservação em vias públicas na zona rural
 - Manutenção em Iluminação Pública
 - Pavimentação de Avenida Prefeito Humberto da Costa García
 - Serviços urbanos de varrição, raspagem, capina, roçada em vias públicas
 - Limpeza de canais
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



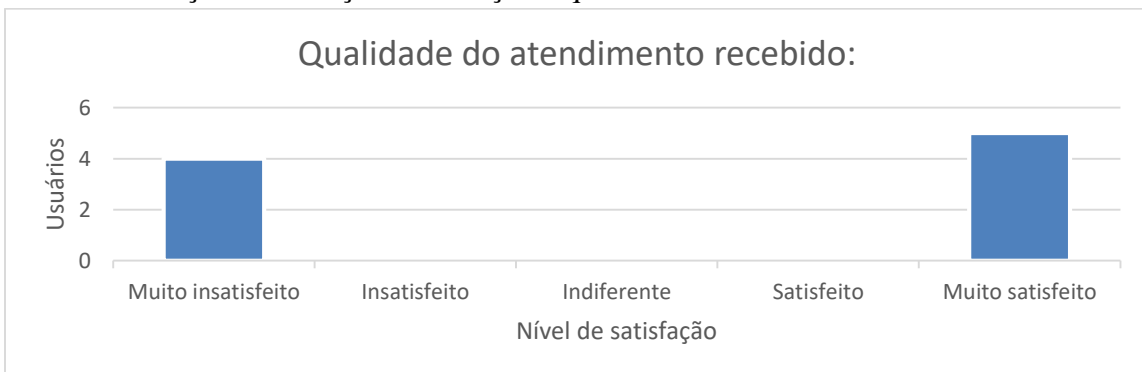
- Avaliação do serviço com relação à execução:



- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:



- Comentários:

- *“Até hoje não foi asfalto a rua Copacabana no bairro vila nova, a rua liga as 2 avenidas, avenida Tancredo neves e av das Carmélia. Quando chove a rua fica uma nojeira, cheio de buracos e lamas e sem contar com os lotes sujos que tem na região juntando mosquito da dengue e lixo, ninguém aguenta mais.”*
- *“Tapa buracos realizado de péssima qualidade. Eles nao compacta a lama asfaltica, somente joga a massa.”*
- *“Fizemos uma reunião com a prefeita, nós do bairro Lavapés, loteamento São José, a prefeita disse que ia buscar verbas para nosso asfalto, disse ainda que mesmo não conseguindo a verba no senado ela ia pegar uma verba que sobrasse da cohab velha para iniciar os trabalhos pelo menos de escoamento da água através de colocação de manilhas e”*
- *“Começa obras em vias publicas e fica varios meses o buraco lá sem terminar. Quando for fazer uma coisa tenha o planejamento para terminar.”*
- *“Gostaria de expressar minha preocupação e insatisfação em relação à condição precária da Avenida Prefeito Humberto da Costa García, uma via vital que conecta diversos bairros em Cáceres. Esta avenida desempenha um papel crucial na integração de comunidades, ligando os bairros Rodeio, Garcez, Junco, Jardim das Oliveiras, Jardim Panorama e Villa Real. Além disso, serve como rota principal para as empresas localizadas no Distrito Industrial e é a via direta para várias pousadas reconhecidas em todo o estado. A circulação diária de centenas de veículos demonstra a relevância estratégica dessa via. No entanto, é lamentável observar que, ao longo das gestões, a Avenida Prefeito Humberto da Costa García e os bairros adjacentes, especialmente o Bairro Garcez, têm sido consistentemente esquecidos pelas autoridades competentes. Os moradores enfrentam diariamente problemas significativos, como a exposição à poeira intensa durante os períodos quentes, o transtorno de enfrentar lamaçais nas épocas chuvosas e a falta de iluminação adequada durante a noite. Essas condições adversas não apenas prejudicam a qualidade de vida dos residentes, mas também comprometem a infraestrutura viária essencial para o desenvolvimento econômico da região. Solicitamos encarecidamente que medidas urgentes sejam tomadas para o asfaltamento da Avenida Prefeito Humberto da Costa García, garantindo assim*

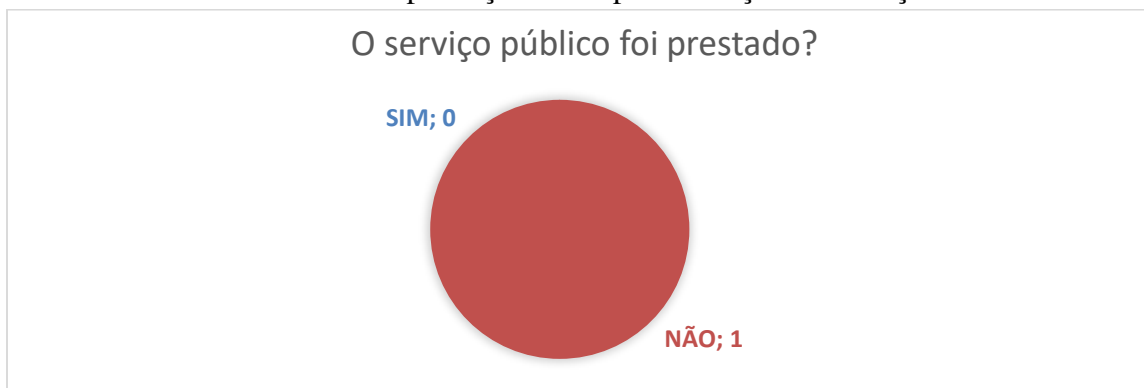
segurança, conforto e dignidade aos cidadãos que dependem desta importante via. Acreditamos que a atenção às necessidades básicas da nossa comunidade reflete o compromisso das autoridades municipais com o bem-estar de seus cidadãos. Contamos com sua pronta ação para resolver essa questão e melhorar a qualidade de vida dos moradores locais.”

- *“Rua São Pedro não esta ocorrendo a limpeza "varrer" a rua esta cada dia mais sujas”*
- *“O serviço do asfalto foi bem executado, no entanto, a finalização com a colocação das guias e sarjetas de drenagem não foram finalizadas. Ao entrar em contato com a secretaria a única informação é que deverá aguardar a ordem de prioridade.”*
- *“Toda obra que fazem, ou refazem as ruas ficam piores em vez de melhores, os asfaltos da vida estão todos cheio de calombos e sem contar as ruas que não tem asfalto, uma cidade linda pena que quem deveria cuidar fecha os olhos para detalhes.”*

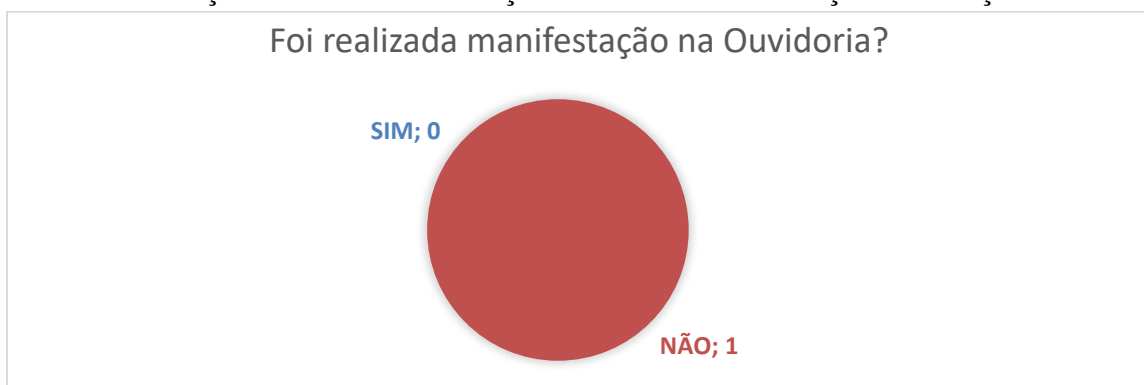
4.9 Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico (SMMMADE)

Foi realiza uma avaliação, da qual extrai-se que:

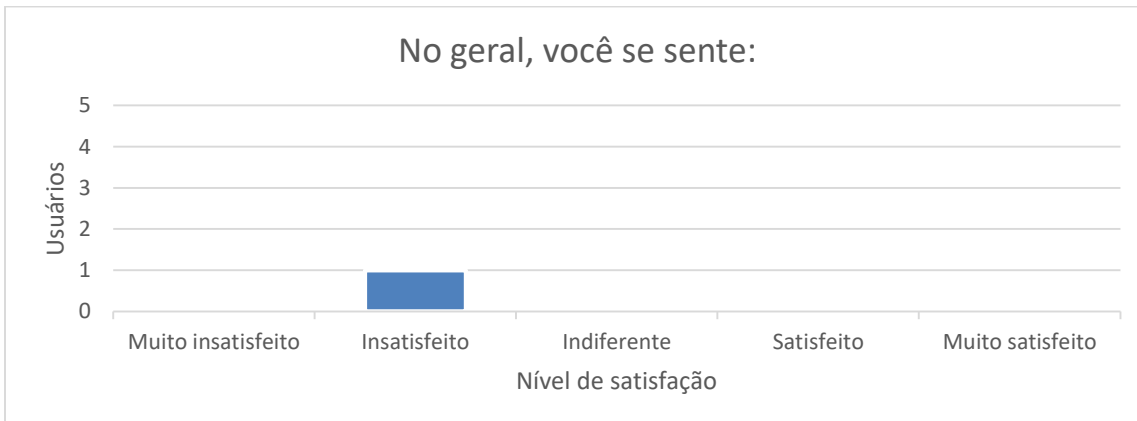
- Serviço avaliado:
 - Promoção da Criação, Manutenção e Ampliação de Áreas Verdes dentro do Município.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:



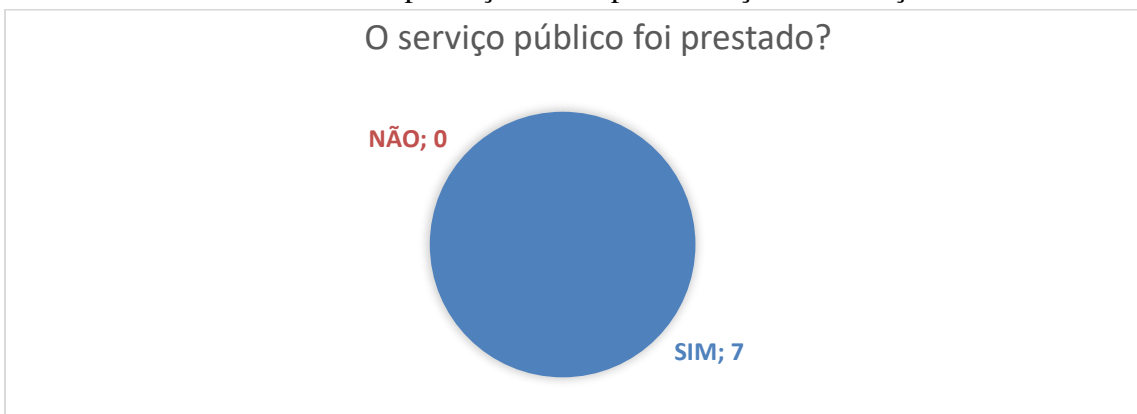
- Comentários:

- *“Como sugestão, sinto muito falta de um setor de acompanhamento climático para dirimir sobre alterações profundas como estamos tendo atualmente. A população deveria ser ativamente informada, bombardeada com informações sobre a preservação das áreas verdes, sua importância como manutenção de nossas fontes de água e reflorestamento de nossa cidade, ao invés de suprimir nosso já escasso verde. Informar também a população da extrema importância de evitar ao máximo os desmatamentos, como prova clara da redução das chuvas em nosso município e impacto direto disso no nível do Rio Paraguai, que agoniza com 4 metros a menos em plena época de cheias. A manutenção do verde e sua preservação é a garantia de nossa sobrevivência como indivíduo, como sociedade.*

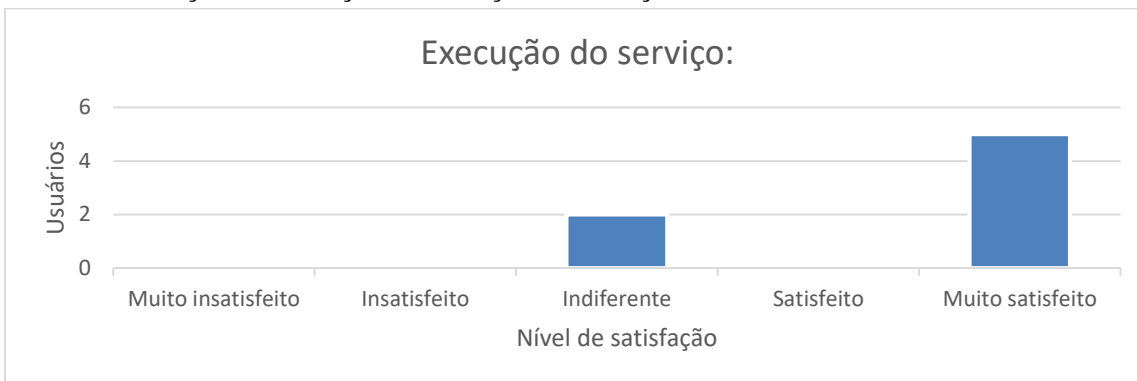
4.10 Secretaria Municipal de Planejamento (SMPLAN)

Foram realizadas 07 (sete) avaliações, das quais extrai-se que:

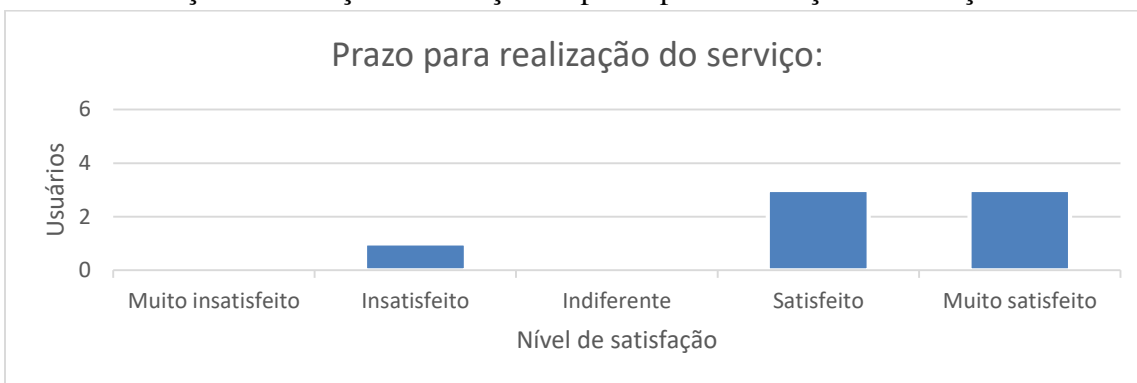
- Serviço avaliado:
 - Serviços da Regularização Fundiária Urbana – REURB.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



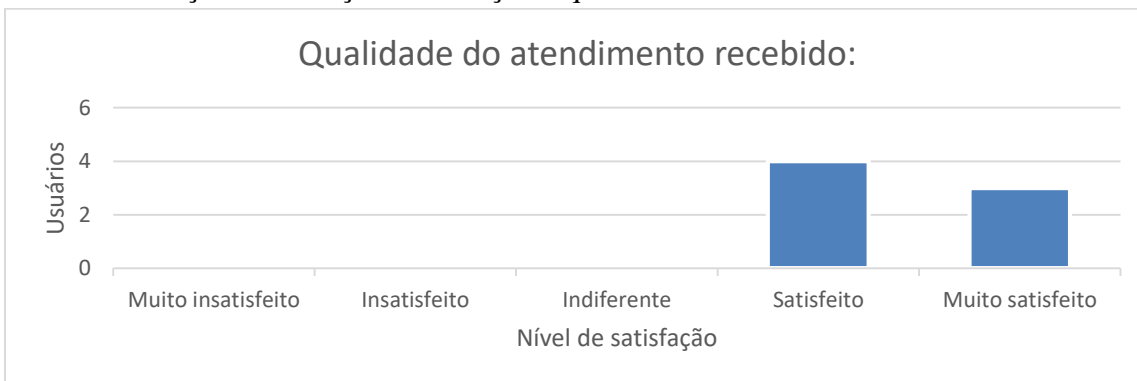
- Avaliação do serviço com relação à execução:



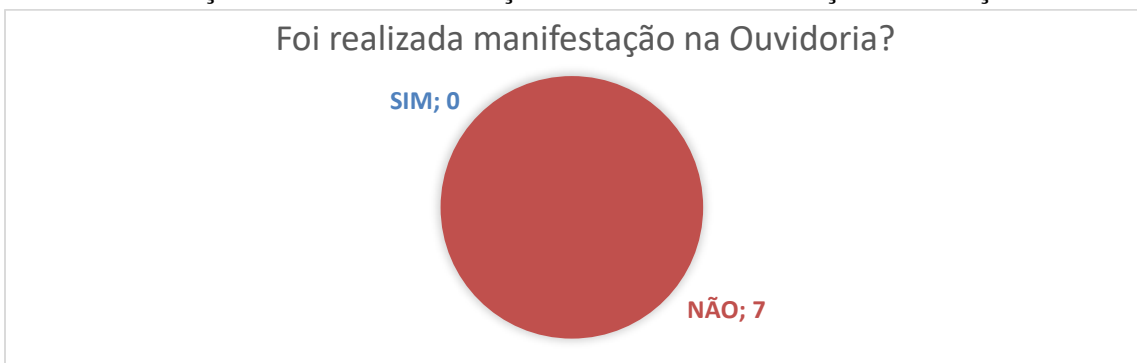
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



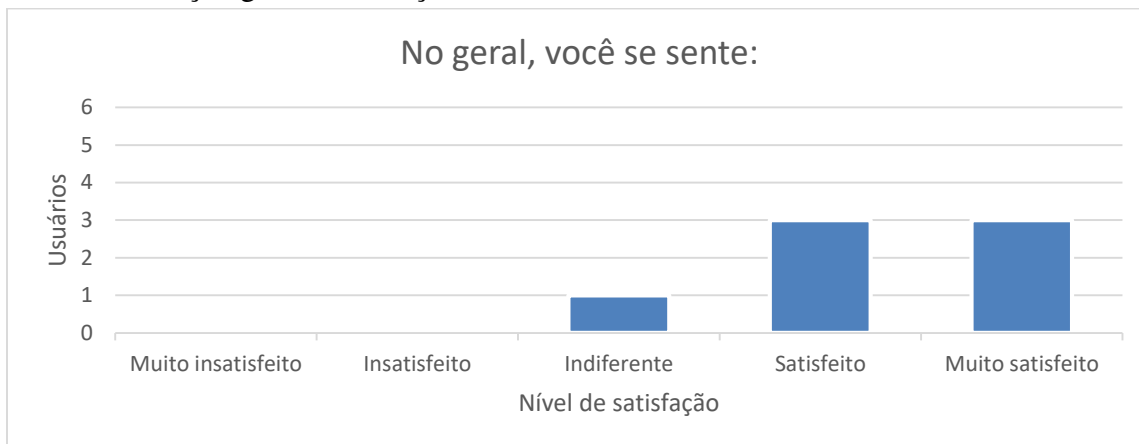
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:



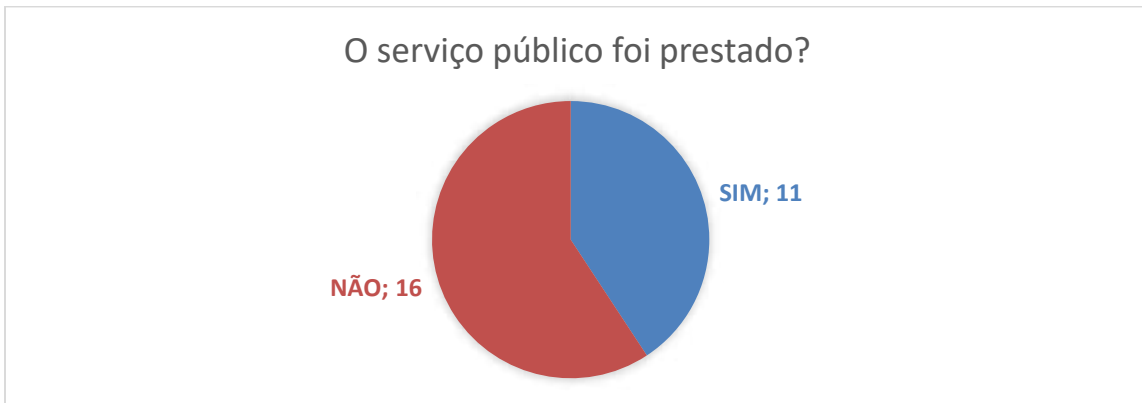
- Comentários:
 - “Muito bom”
 - “Boa tarde estou muito satisfeita com o serviço da reurb.”

4.11 Secretaria Municipal de Saúde (SMS)

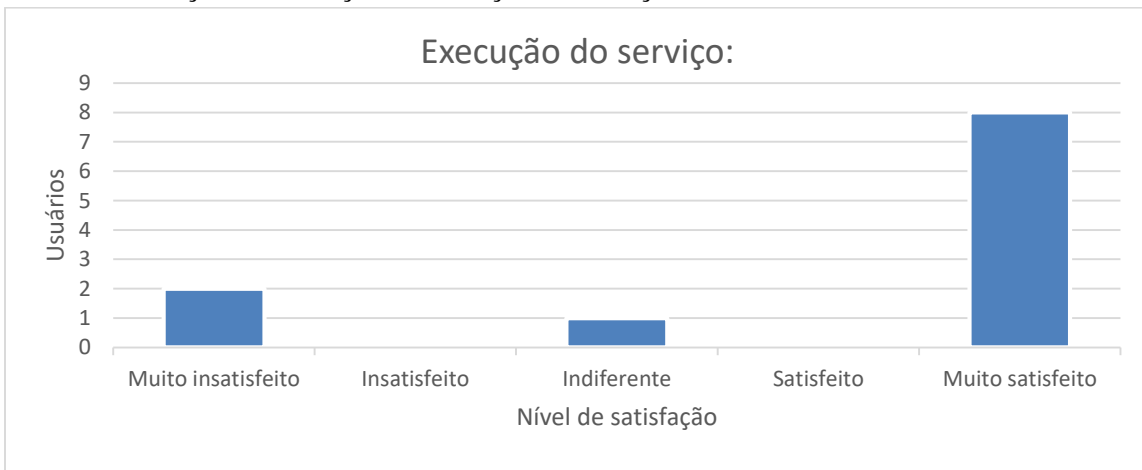
Foram realizadas 27 (vinte e sete) avaliações, das quais extrai-se que:

- Serviços avaliados:
 - Consulta e procedimentos odontológicos
 - Médico infectologista atendimento específico aos pacientes com hiv/aids e hepatites
 - Dispensação de pep e prep
 - Transporte
 - Realização de exames laboratoriais
 - Consulta e procedimentos médicos
 - Exames por meio do Consórcio Intermunicipal de Saúde
 - Retirada de ponto
 - Vacinas / imunização
 - Cirurgias por meio do Consórcio Intermunicipal de Saúde
 - Periodontia especializada;
 - Vacinas
 - Médicos

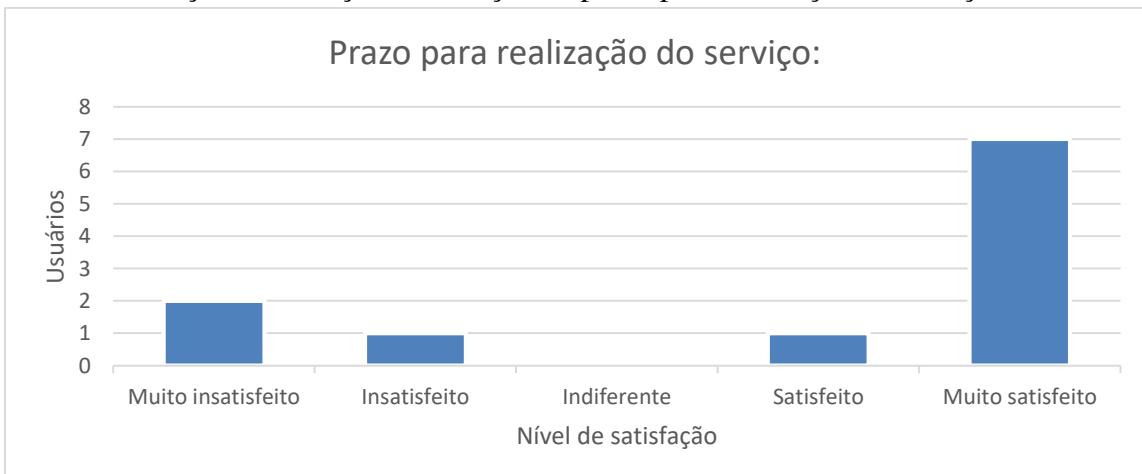
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



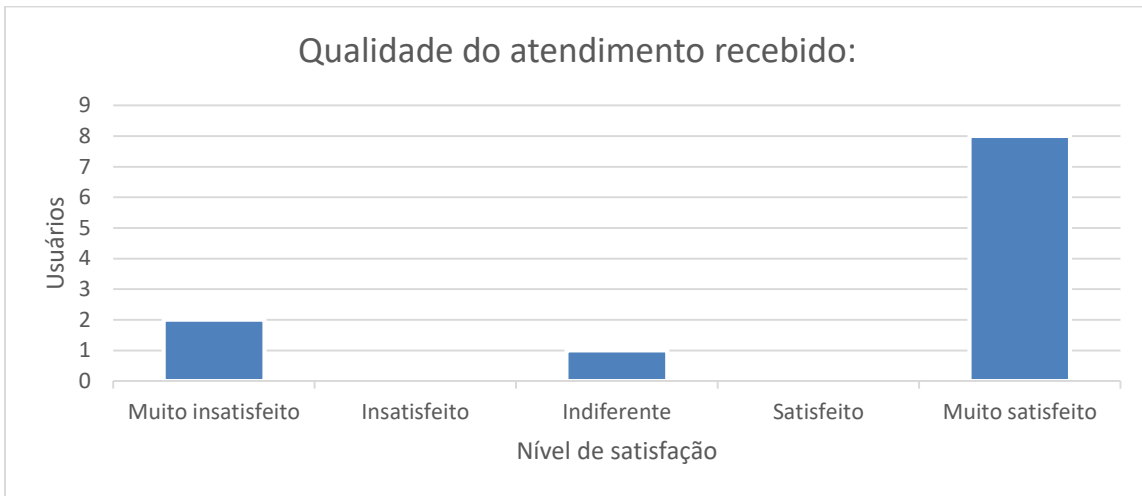
- Avaliação do serviço com relação à execução:



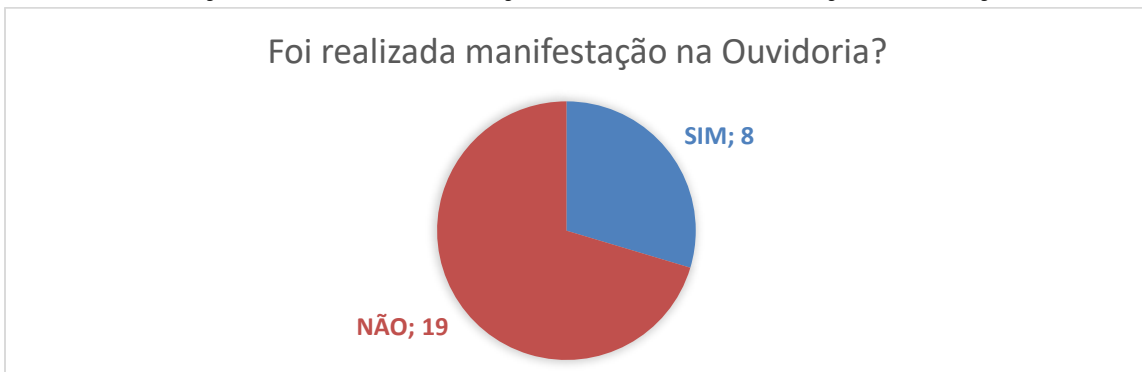
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



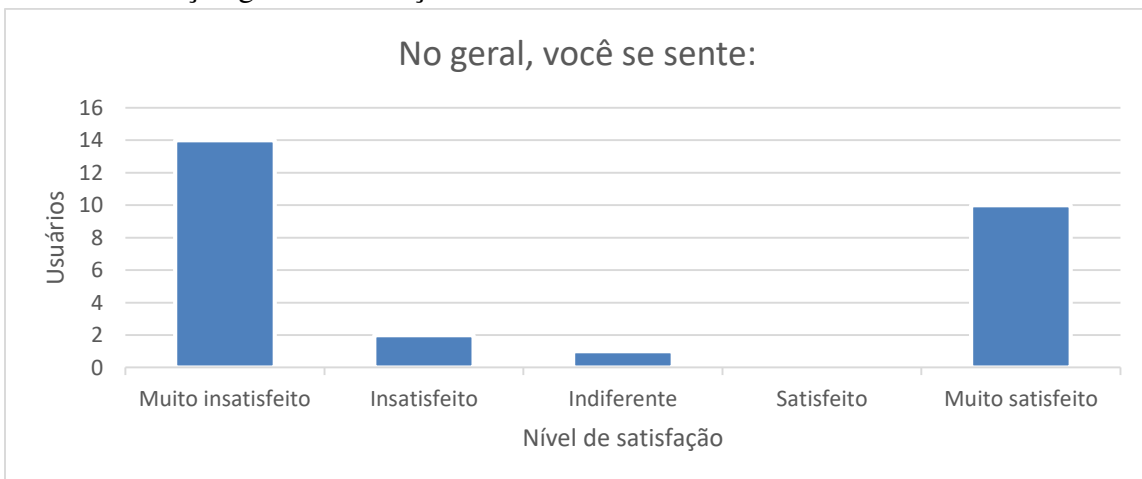
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:



- Comentários:

- *“Agradeço todo pessoal do transporte que salvou a vida do meu neto nos dias de tratamento e todos os responsáveis”*
- *“Muita demora para fornecer exames e consultas para a população.”*
- *“Em um dado momento precisei fazer um teste de covid, fui nos posto mais próximo do*

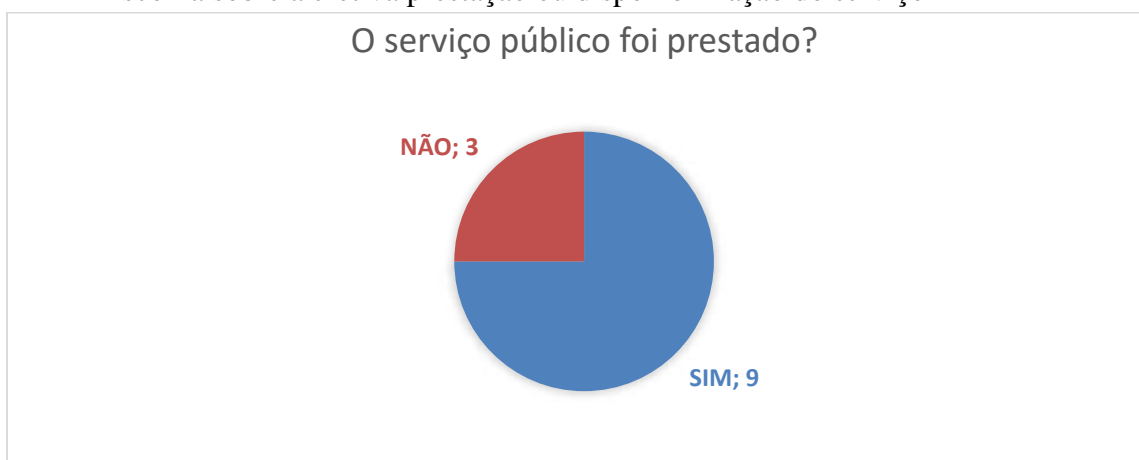
meu trabalho, lá não quiseram me atender por eu pertencer a outra área, fui para a unidade básica do meu bairro no Vila Real, lá não estava fazendo, pois a enfermeira não estava, por isso falaram para eu ir para o posto mais próximo que seria o do CAIC, chegando lá não quiseram fazer o teste pois não me deram encaminhamento na unidade do Vila Real, com isso fui "jogada" para três lugares, isso é falta de respeito com o usuário do Sus, falta de empatia e informação. Conclusão, me senti humilhada e não conseguir fazer o teste.”

- *“As pessoas escolhem o dia e horário pra ficarem doentes? Pois é, grande maioria das UBS, funciona desse forma, na UPA não quer atender quando não é urgente, tipo um gripe por ex. e quando a pessoa chega na UBS, te data pra marcar, data pra consultar, por ex. Seg. só atende homens, terça mulher e etc. isso é inadmissível, a gente precisa do médico quando estamos doentes, a forma do sistema de saúde trabalhar deveria ser favorável ao usuários do SUS, não é o que está acontecendo infelizmente.”*
- *“Tenho várias solicitações de exames pré-agendados na secretaria de saúde, alguns mais de dois anos de espera, outros tive que fazer particular, e até hoje não me ligaram falando que foi marcada, outros exames demorei um ano pra conseguir, depois demorei um ano pra consegui uma vaga no ortopedista pra mostrar o exame, pra chegar lá o médico diz que o exame já tinha até vencido, é, essa é nossa realidade.”*
- *“A 2 Anos Aguardando Ressonancia e ate agora nada”*
- *“a unidade em que moro proxim esta se sala de vacina por causa de uma geladeira, sendo que profissionais pra vacinar tem, so precisam ter o concerto da geladeira realizada.”*
- *“Parabéns pelo atendimento da Doutora Rita.”*
- *“Retiraram a geladeira do posto de saúde do jardim padre Paulo e não devolveram até hoje. Já são 4 meses, irresponsável esse secretário da saúde e a prefeitura”*
- *“Posto de saúde do rodeio, péssimo atendimento, servidores com preguiça de trabalhar , sem empatia com pacientes”*
- *“O Senhor Secretário Está Bom”*
- *“bom”*
- *“Atendimento da UPA de Cáceres é uma Vergonha! Absurdo! Médicos inexperientes, funcionários desmotivados e incapazes de dar informações. Além dá espera de 7Hrs de relógio, com sintomas sérios de derrame ou uma AVC. Infelizmente, vergonhosa a administração da Sra Eliene. Procurei a ouvidoria, registrei uma reclamação, me deram um protocolo e nada de melhoras até o momento. Médicos completamente perdidos, não sabem o básico de medicação. Cáceres precisa de uma saúde melhor, sem esse absurdo que vivemos. Profissionais da Enfermagem que realiza eletrocardiograma tomando cafezinho antes de realizar o exame, fazendo os pacientes esperar horas de relógio. Absurdo! Administração fajuta!”*
- *“O trajeto para se conseguir uma consulta é bem dificultoso.”*
- *“venho por meio deste comunicar que fui muito mal atendido na upa”*
- *“No CEU tentei agendar atendimento odontologico para meu filho de 7 anos, disseram que não tinha dentista para crianças na idade dele.”*

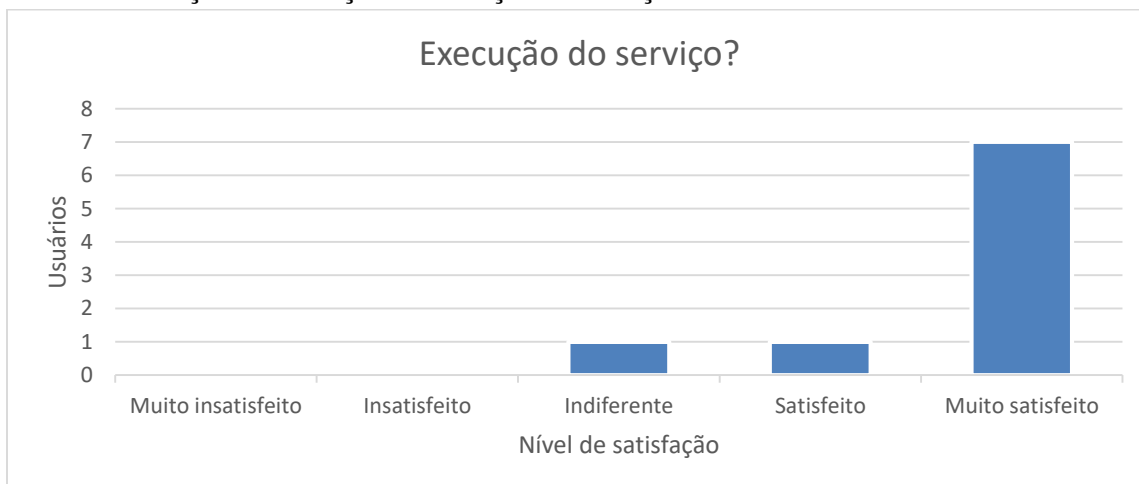
4.12 Secretaria Municipal de Turismo e Cultura (SMTC)

Foram realizadas 12 (doze) avaliações, das quais extrai-se que:

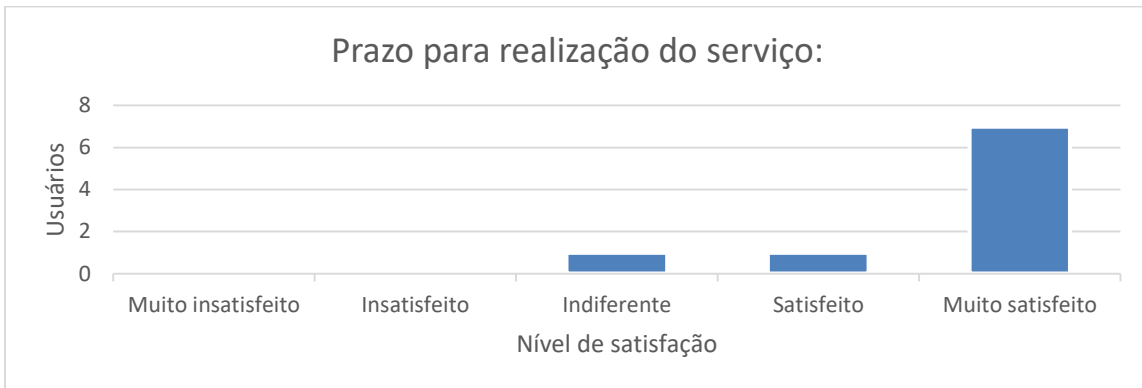
- Serviços avaliados:
 - Agendamento para visita à Biblioteca Municipal
 - Atendimento ao turista
 - Contato/telefone/email/whatsapp
 - Agendamento para utilização do Centro de Eventos
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



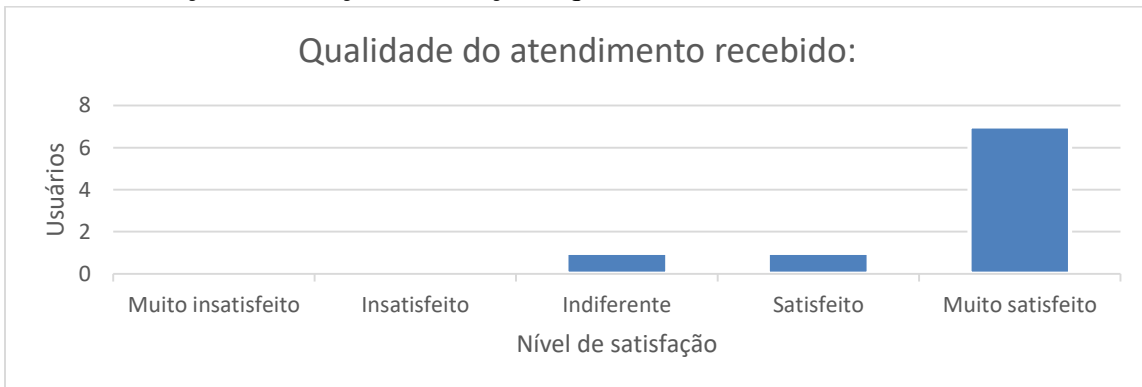
- Avaliação do serviço com relação à execução:



- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



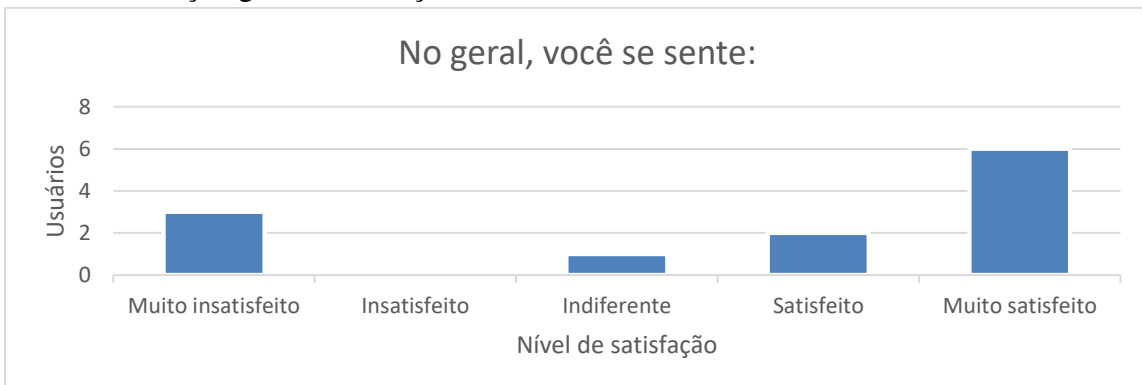
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



- Informação se houve manifestação na Ouvidoria em relação ao serviço avaliado



- Avaliação geral do serviço:



- Comentários:
 - “A biblioteca pública é um excelente lugar para estudar, os servidores estão de parabéns no atendimento”
 - “A biblioteca é muito importante e tem me ajudado muito no meu conhecimento e na minha trajetória universitária e os funcionários muito prestativos e atenciosos a auxiliarem os visitantes e usuários da mesma. Amei.”
 - “Amei tudo começando pela recepção dos funcionários, a forma prestativa no atendimento, o ambiente, o espaço, os materiais de muita ajuda estou maravilhada com tudo.”
 - “Não tem como entrar em contato com esta secretaria. No telefone ninguém atende e não há outro meio de contato”

5 RANKING DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR SECRETARIA

Em cumprimento ao estabelecido no § 2º do artigo 23 da Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), a tabela abaixo fornece o ranking das Secretarias com maiores índices de insatisfação dos usuários, o ranking foi elaborado utilizando os dados obtidos na avaliação geral dos serviços, por meio da média aritmética.



Oportunamente recordamos que as métricas de apuração dos níveis de satisfação utilizados no questionário são metodologicamente definidas conforme a escala Likert. Portanto, atribui-se o número 1 quando “muito insatisfeito”; 2- quando “insatisfeito”; 3- quando “indiferente”; 4- quando “satisfeito”; e, 5- quando “muito insatisfeito”.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos oferece um valioso diagnóstico da percepção dos cidadãos em relação aos serviços prestados. Os resultados indicam que, embora haja um grau considerável de satisfação com os serviços considerados efetivamente prestados, existem áreas com a necessidade clara de aprimoramento. E um alto grau de insatisfação de modo geral, com muitos usuários considerando que os serviços não foram efetivamente prestados.

A inclusão da pergunta sobre manifestações na Ouvidoria revelou que poucos usuários buscaram a Ouvidoria, mesmo estando insatisfeitos. Isso reflete uma possível falta de conhecimento sobre o papel da Ouvidoria, ou uma desconfiança na eficácia da administração pública em resolver os problemas reportados. Esses dados são fundamentais para entender melhor as expectativas dos usuários e como a administração pública pode responder de maneira mais eficiente e eficaz.

Os comentários adicionais fornecidos pelos usuários oferecem uma perspectiva qualitativa que complementam os dados, destacando experiências pessoais e sugerindo melhorias específicas. Este feedback é útil para a formulação de estratégias que visem não apenas corrigir deficiências, mas também inovar e melhorar continuamente os serviços públicos.

Diante dos resultados obtidos, recomendamos as seguintes ações:

- Fortalecimento da qualidade do atendimento: implementar treinamentos contínuos para os servidores, focando na empatia, eficiência e resolução de problemas.
- Melhoria dos prazos de execução: analisar e otimizar processos internos para reduzir os tempos de espera e aumentar a eficiência na prestação de serviços.
- Aprimoramento da comunicação com a população: ampliar os canais de comunicação nas Secretarias Municipais e garantir que os usuários recebam informações claras e atualizadas sobre os serviços disponíveis e os procedimentos necessários.
- Monitoramento contínuo da satisfação: realizar pesquisas regulares para acompanhar a evolução da satisfação dos usuários e identificar novas demandas ou problemas emergentes.

Agradecemos a todos os cidadãos que participaram e contribuíram com suas opiniões e sugestões. E recomendamos que os servidores de todas as secretarias estimulem a participação do cidadão na pesquisa.

(assinado digitalmente)

MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA
Ouvidora-geral do município

(assinado digitalmente)

ROBSON MÁXIMO DA COSTA
Controlador-geral do município



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: C7A4-F0E0-DC0B-FCDB

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 11/06/2024 08:22:29 (GMT-04:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ ROBSON MÁXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 12/06/2024 11:05:54 (GMT-04:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://caceres.1doc.com.br/verificacao/C7A4-F0E0-DC0B-FCDB>