

CONTROLADORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO



**CÁCERES**  
PREFEITURA MUNICIPAL

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS  
SERVIÇOS PÚBLICOS – 2º QUADRIMESTRE DE 2024

PREFEITURA DE CÁCERES

## SUMÁRIO

1	<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
2	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
3	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>3</b>
4	<b>RESULTADO DA PESQUISA .....</b>	<b>4</b>
4.1	<b>Secretaria Municipal de Administração (SMA) .....</b>	<b>4</b>
4.2	<b>Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania (SMASC) .....</b>	<b>6</b>
4.3	<b>Secretaria Municipal de Educação (SME) .....</b>	<b>7</b>
4.4	<b>Secretaria Municipal de Esporte e Lazer (SMEL) .....</b>	<b>9</b>
4.5	<b>Secretaria Municipal de Fazenda (SMFAZ) .....</b>	<b>10</b>
4.6	<b>Secretaria Municipal de Infraestrutura e Logística (SMIL) .....</b>	<b>12</b>
4.7	<b>Secretaria Municipal de Saúde (SMS) .....</b>	<b>13</b>
4.8	<b>Secretaria Municipal de Turismo e Cultura (SMTC) .....</b>	<b>15</b>
5	<b>RANKING DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR SECRETARIA .....</b>	<b>17</b>
6	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>18</b>

## 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) realiza pesquisa aberta ao público sobre a satisfação dos usuários dos serviços públicos ofertados pela Prefeitura Municipal de Cáceres. A pesquisa está disponível no site da Prefeitura Municipal e pode ser acessada através do site institucional ([www.caceres.mt.gov.br](http://www.caceres.mt.gov.br)).

Este relatório apresenta os resultados obtidos a partir da pesquisa realizada no período de 01 de maio de 2024 e 31 de agosto de 2024, categorizando os serviços por Secretarias Municipais.

## 2 OBJETIVO

O intuito desta pesquisa é entender como os usuários percebem a qualidade e a satisfação em relação aos serviços públicos. O resultado obtido auxiliará na melhoria 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 pontos<sup>1</sup> (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.

<sup>1</sup> 1 - Muito insatisfeito; 2- Insatisfeito; 3- Indiferente; 4- Satisfeito; 5- Muito insatisfeito.

Pergunta: “Foi realizada manifestação na Ouvidoria?”

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

Pergunta: “No geral, você se sente”

7. Comentário pelo usuário (etapa facultativa).

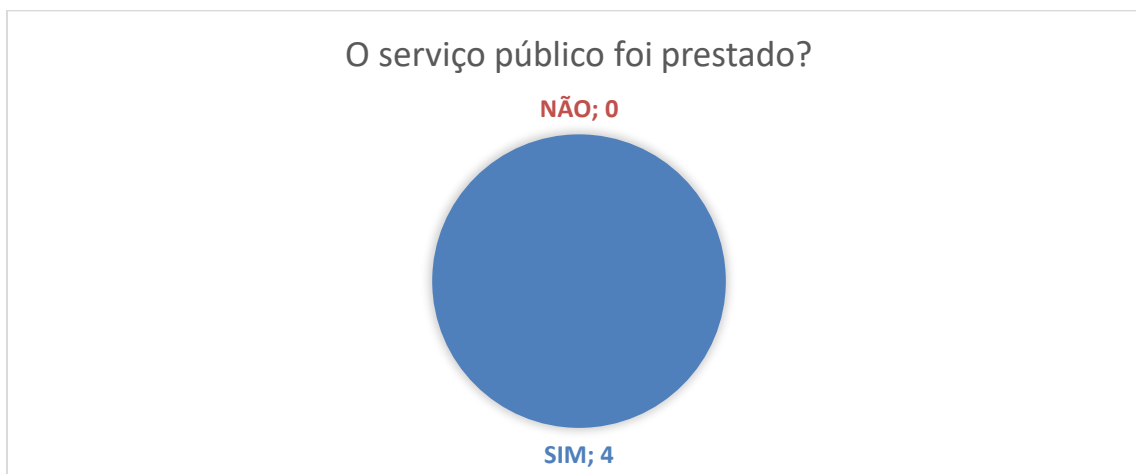
Foram realizadas 31 (vinte e nove) avaliações, distribuídas em 8 (oito) Secretarias Municipais, das quais 2 (duas) foram consideradas improcedentes, pois na descrição não se enquadravam em serviço público prestado ou disponibilizado.

## 4 RESULTADO DA PESQUISA

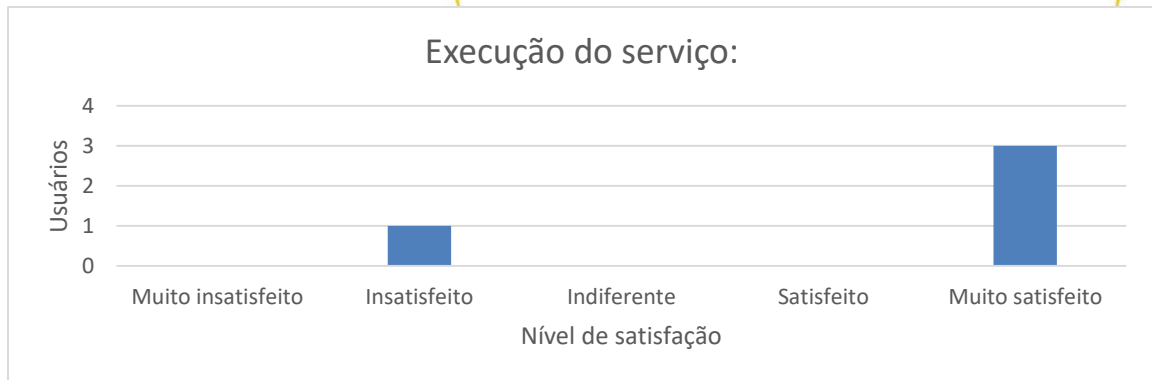
### 4.1 Secretaria Municipal de Administração (SMA)

Foram realizadas 4 (quatro) avaliações, das quais extrai-se que:

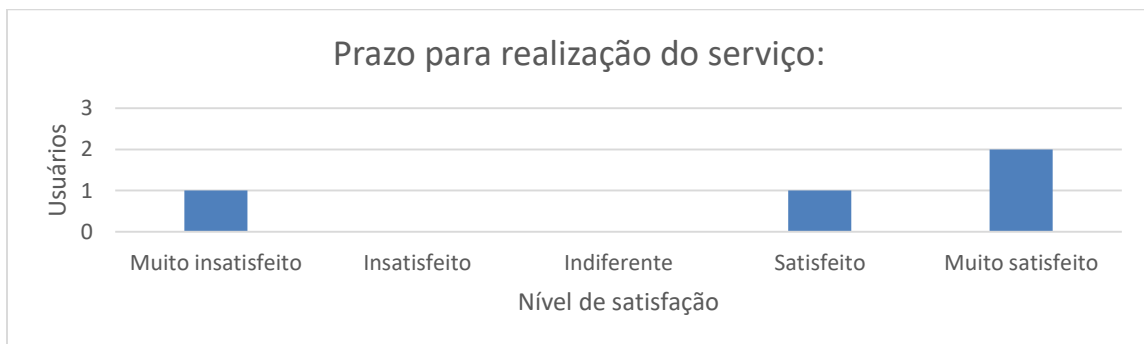
- Serviços avaliados:
  - Fornecimento de cópia de qualquer tipo de Atos oficiais da prefeitura e documentos do acervo do Arquivo Público Municipal;
  - Fornecer informações e orientações sobre Editais;
  - Protocolar documentos;
  - Fornecimento de Histórico de vínculos funcionais, Certidão de Tempo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



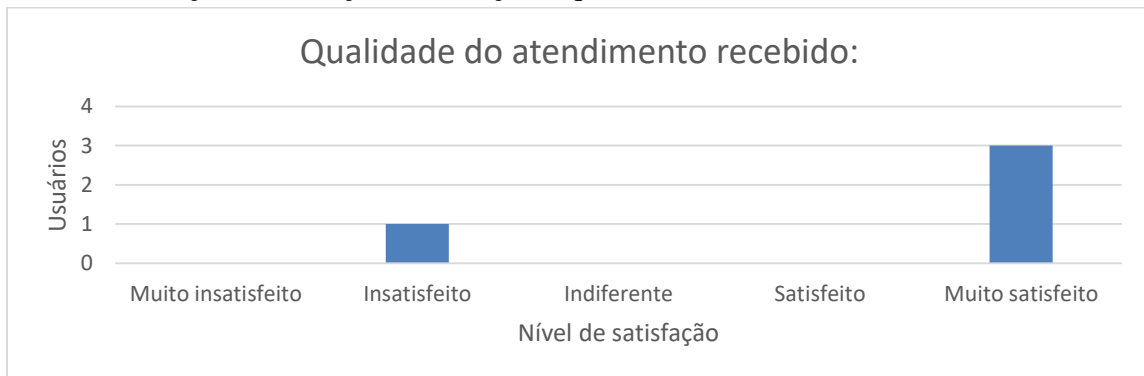
- Avaliação do serviço com relação à execução:



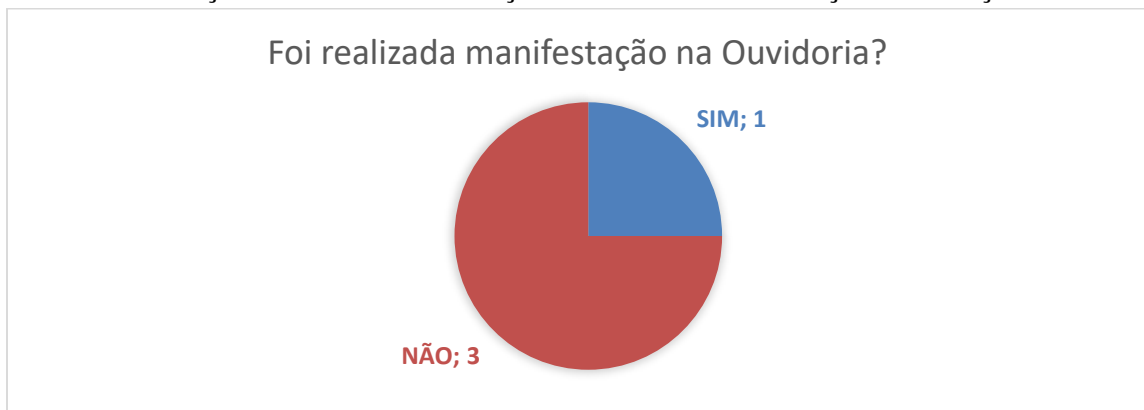
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



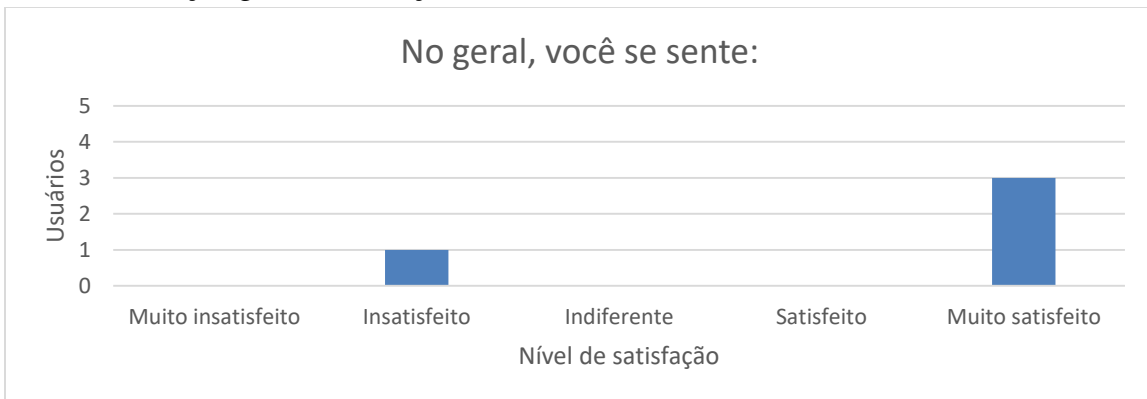
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



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



- Avaliação geral do serviço:



- Comentários:
  - “Muito bom e tudo foi bem elaborado”
  - “A finalização de alguns processos estão muito demorado.”

#### 4.2 Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania (SMASC)

Foi realizada 1 (uma) avaliação, da qual extrai-se que:

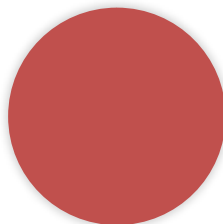
- Serviços avaliados:
  - Setor de Cidadania
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



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

Foi realizada manifestação na Ouvidoria?

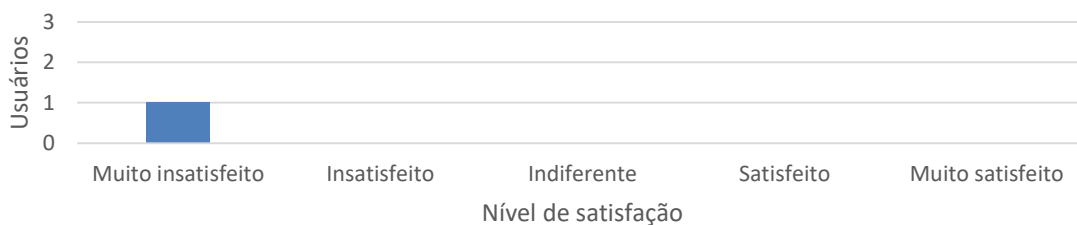
SIM; 0



NÃO; 1

- Avaliação geral do serviço:

No geral, você se sente:



- Comentários:
  - “O setor referido precisa melhorar, as pessoas que estão a frente deste setor precisa melhorar de modo geral, ou seja, tem pessoas ali que não estão exercendo sua função da forma que deve ser exercida.”

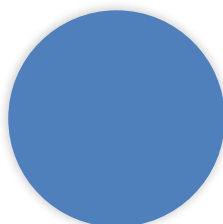
#### 4.3 Secretaria Municipal de Educação (SME)

Foi realizada 1 (uma) avaliação, da qual extrai-se que:

- Serviços avaliados:
  - Atendimento Educacional Especializado-AEE.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço

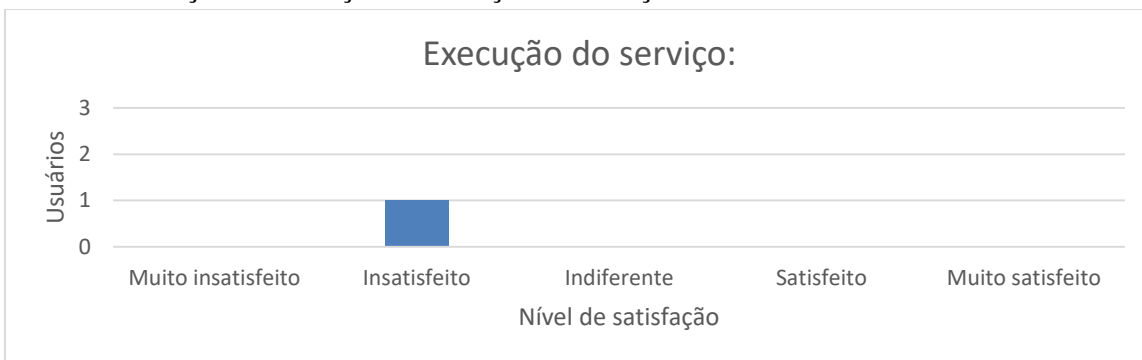
O serviço público foi prestado?

NÃO; 0

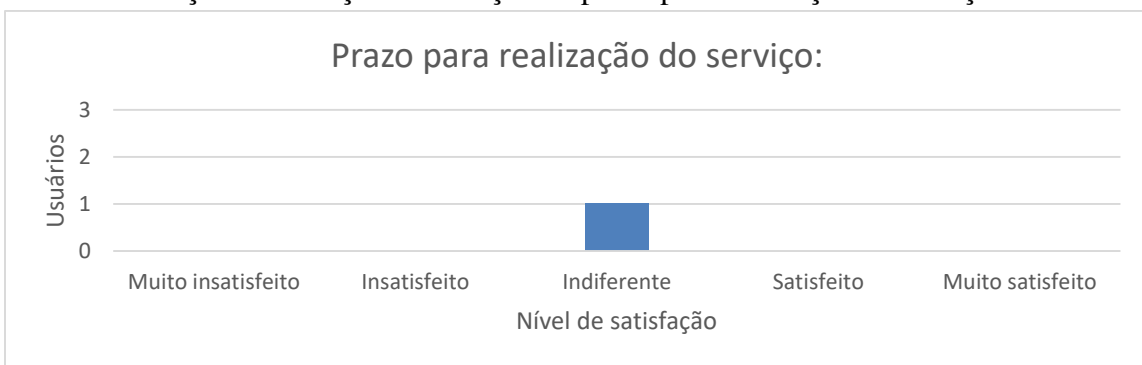


SIM; 1

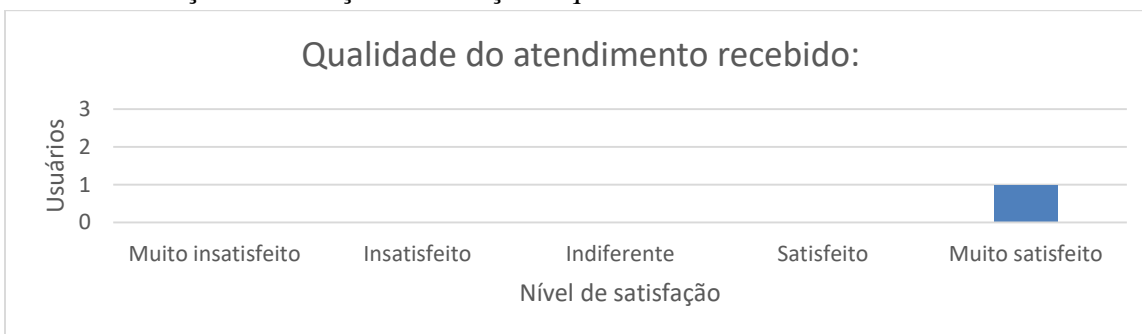
- Avaliação do serviço com relação à execução:



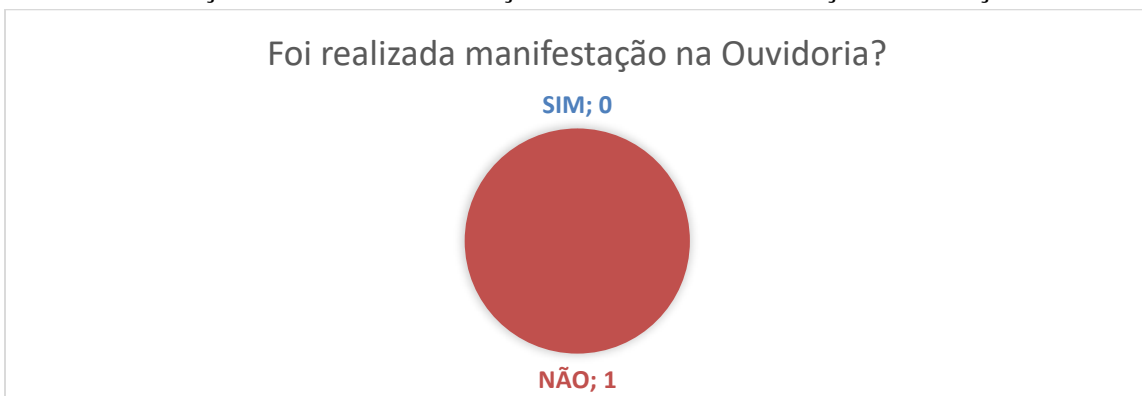
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



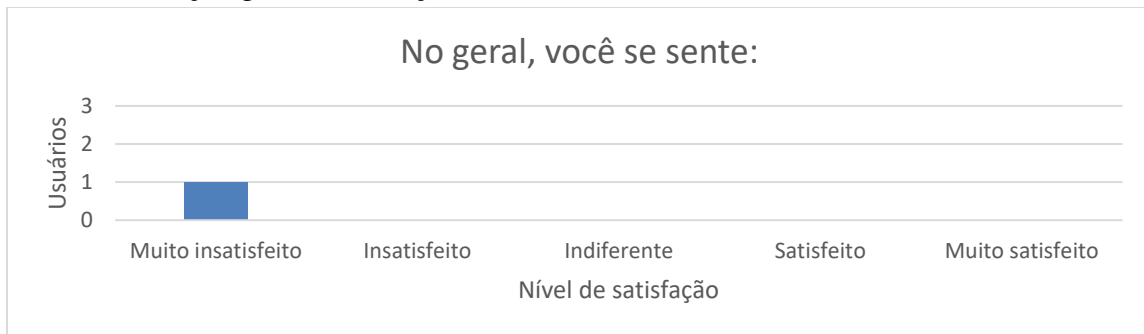
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



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



- Avaliação geral do serviço:

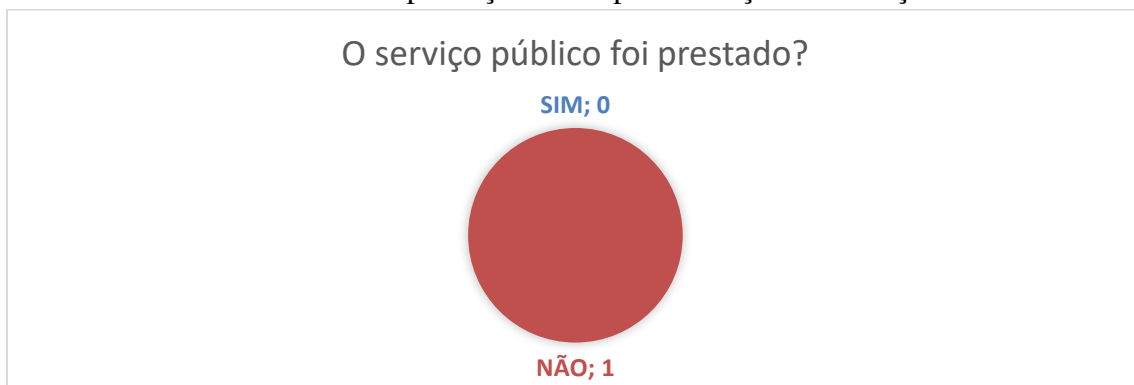


- Não houve comentário na avaliação do serviço da Secretaria Municipal de Educação.

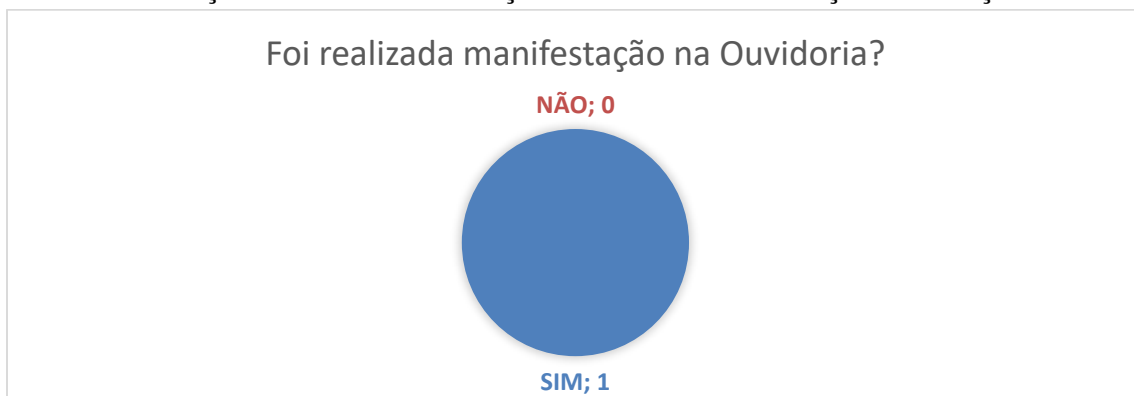
#### 4.4 Secretaria Municipal de Esporte e Lazer (SMEL)

Foi realizada 1 (uma) avaliação, da qual extrai-se que:

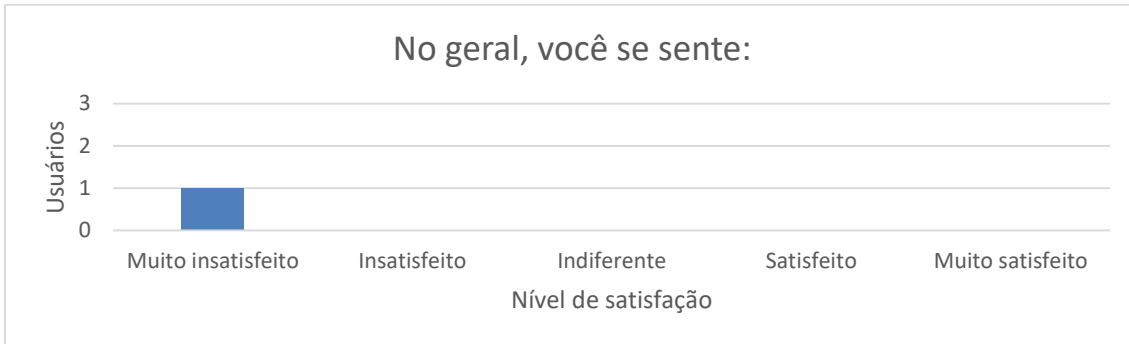
- Serviços avaliados:
  - Auxílio nos Projetos Esportivos.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



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



- Avaliação geral do serviço:

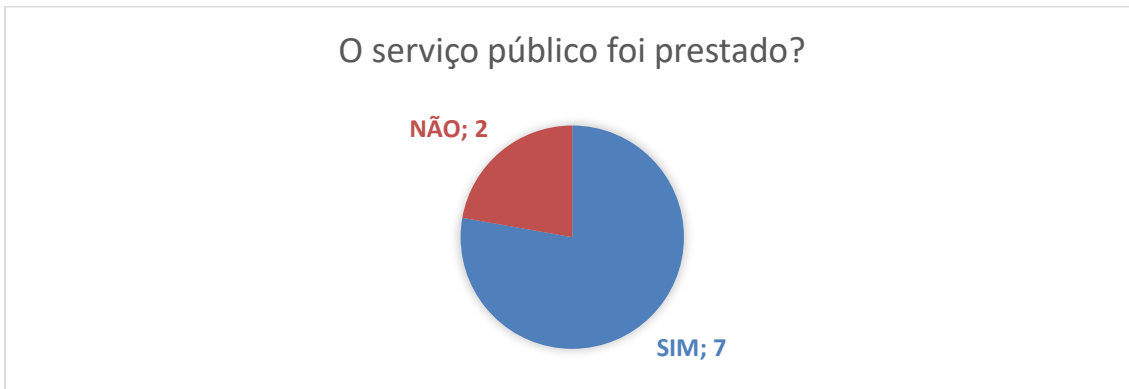


- Comentários:
  - “Secretaria de Esporte não incetiva o basquete isto precisa mudar urgente. Em outras cidades tem uma atenção especial.”

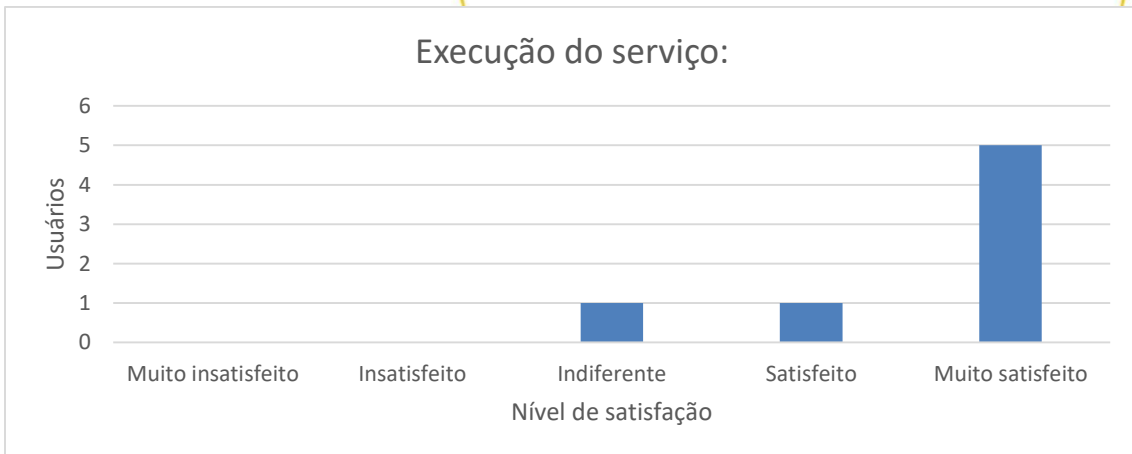
#### 4.5 Secretaria Municipal de Fazenda (SMFAZ)

Foram realizadas 09 (nove) avaliações, das quais extrai-se que:

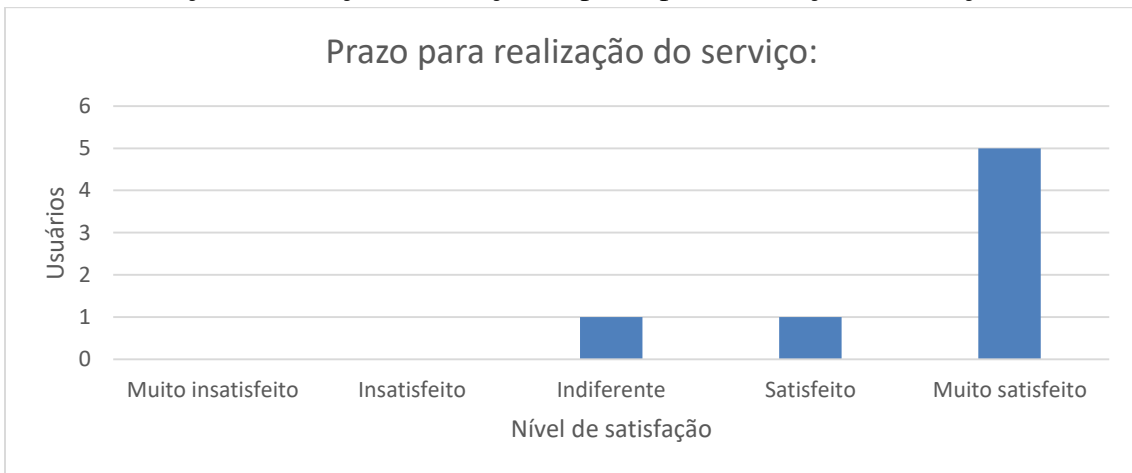
- Serviços avaliados:
  - IPTU - Segunda Via de Carnê;
  - IPTU – lançamento;
  - Emissão de Certidões;
  - Cobranças de Taxas Diversas;
  - Atendimento de forma geral;
  - Emissão de Certidões;
  - Atendimento do telefone;
  - Nota Fiscal - Prestador de outro Município / Tomador de Serviço;
  - Fornecimento de Alvará.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



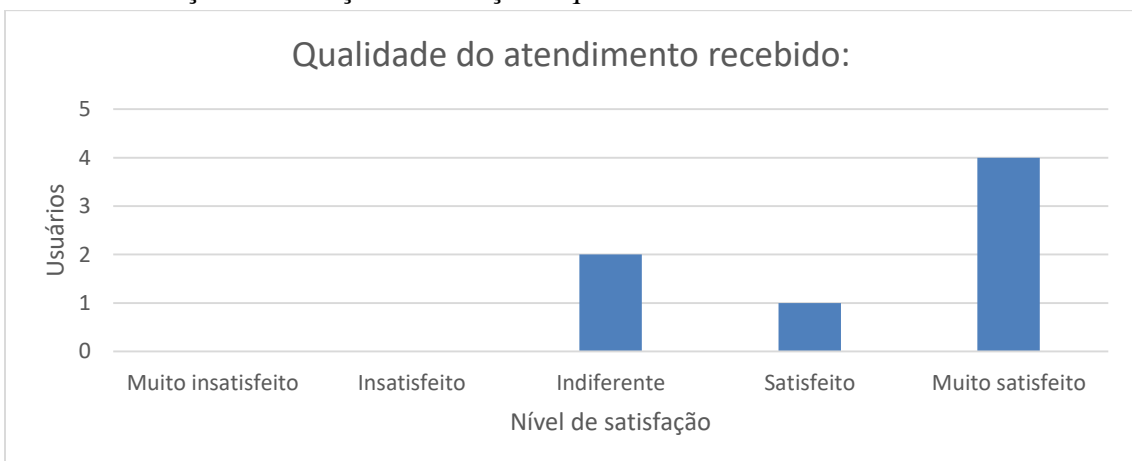
- Avaliação do serviço com relação à execução:



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

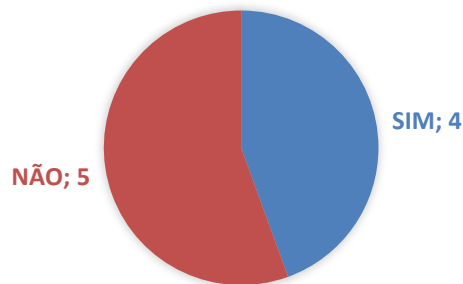


- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



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

Foi realizada manifestação na Ouvidoria?



- Avaliação geral do serviço:



- Comentários:
  - “Nenhum telefone disponível no site atende”;
  - “Servidor excelentes e eficientes”;
  - “Precisa de um telefone com uma linha separada só pra atendimento na SMFAZ”;
  - “muito bom e rapido!”

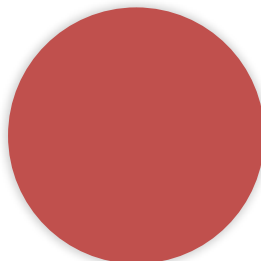
#### 4.6 Secretaria Municipal de Infraestrutura e Logística (SMIL)

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

- Serviços avaliados:
  - Patrolamento e cascalhamento;
  - Tapa buraco;
  - Podas de árvores em áreas públicas e coleta dos resíduos.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço

O serviço público foi prestado?

SIM; 0



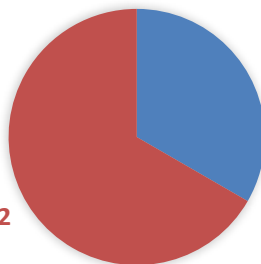
NÃO; 3

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

Foi realizada manifestação na Ouvidoria?

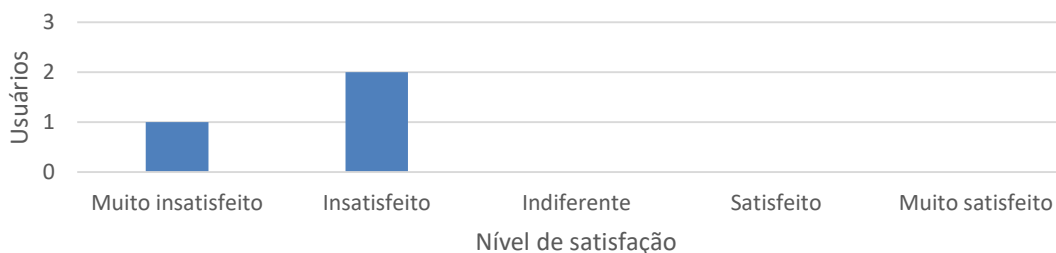
SIM; 1

NÃO; 2



- Avaliação geral do serviço:

No geral, você se sente:

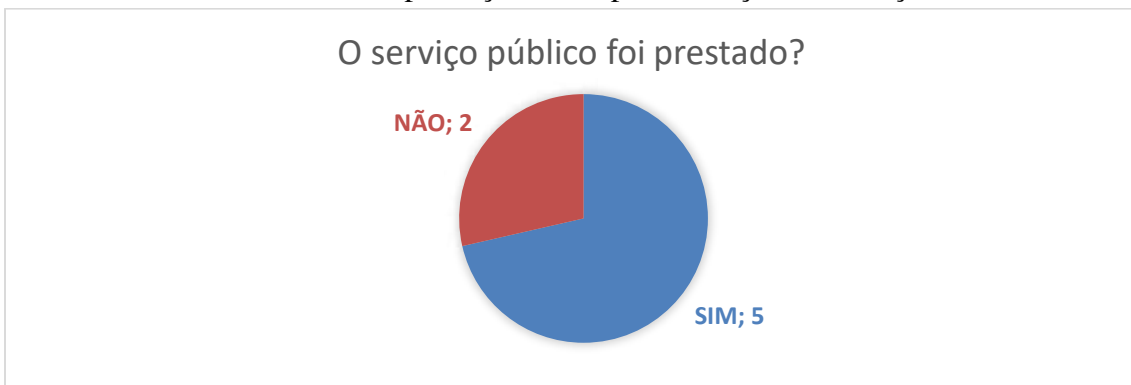


- Comentários:
  - “O serviço de tapa buraco esta muito ruim na cidade como um todo, há varios buracos, uns fazendo aniversário, inclusive perto da Prefeitura. Águas do Pantanal cava pra arrumar cano e depois não tampam.”

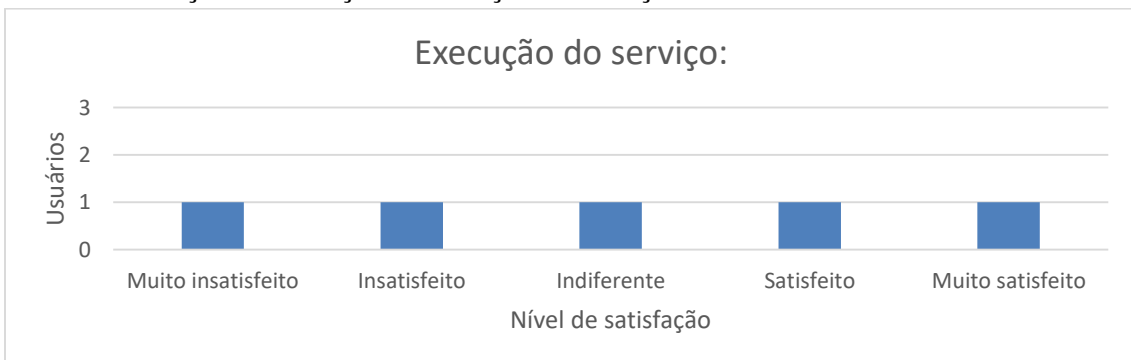
#### 4.7 Secretaria Municipal de Saúde (SMS)

Foram realizadas 7 (sete) avaliações, das quais extrai-se que:

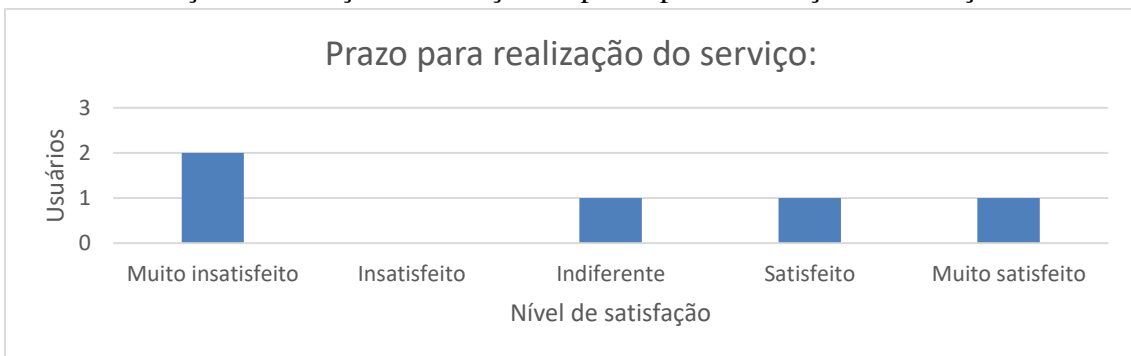
- Serviços avaliados:
  - Consulta e procedimentos médicos;
  - Atendimento médico clínico geral que abrange a população em geral e atendimento as ist;
  - Realização de exames laboratoriais;
  - Consulta e procedimentos odontológicos;
  - Atendimento a portadores de necessidades especiais;
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



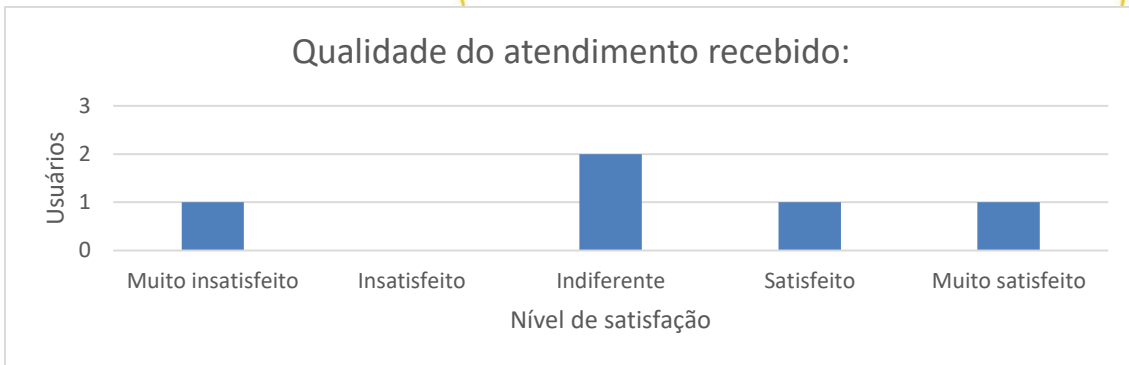
- Avaliação do serviço com relação à execução:



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



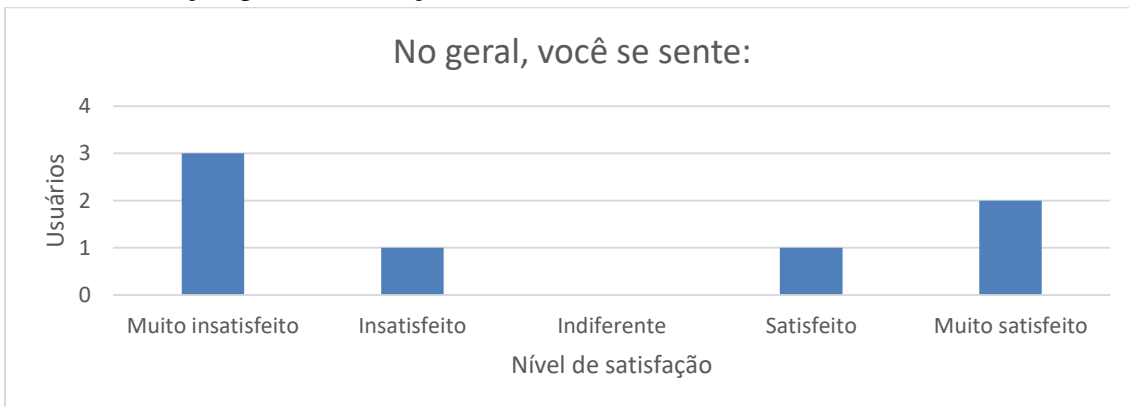
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



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



- Avaliação geral do serviço:

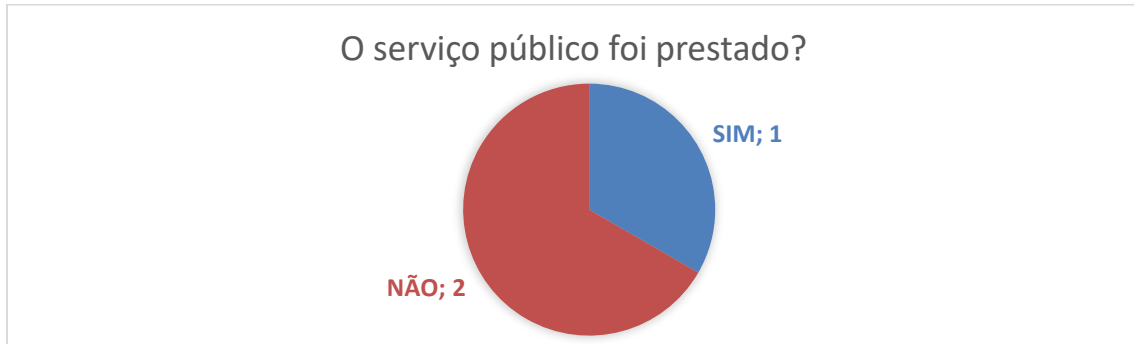


- Comentários:
  - “A médica não sabia avaliar o caso, pesquisou na internet, tratou muito mal o paciente e com falta de respeito.”
  - “Percebemos a falta de respeito a fila de espera para realização de exames, pedido de vereadores, familiares e amigos de servidores são antecipados.”
  - “Muita politicagem e pouco projeto realizado”

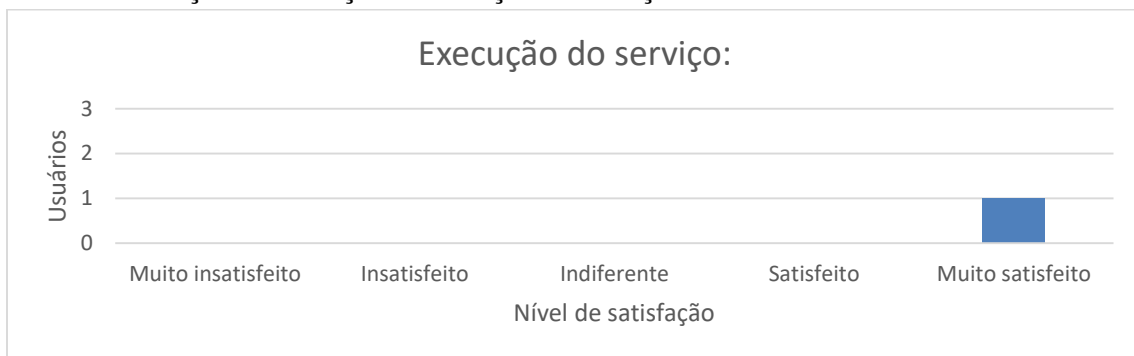
#### 4.8 Secretaria Municipal de Turismo e Cultura (SMTC)

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

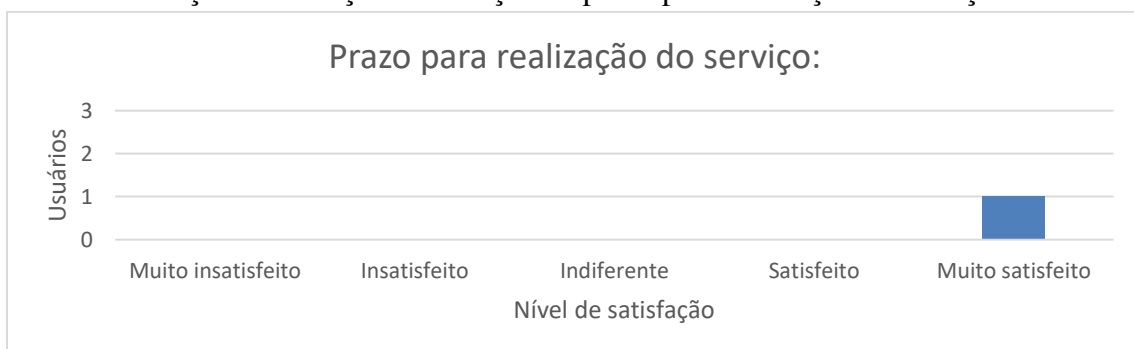
- Serviços avaliados:
  - Agendamento para visita à Biblioteca Municipal
  - Atendimento ao turista
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



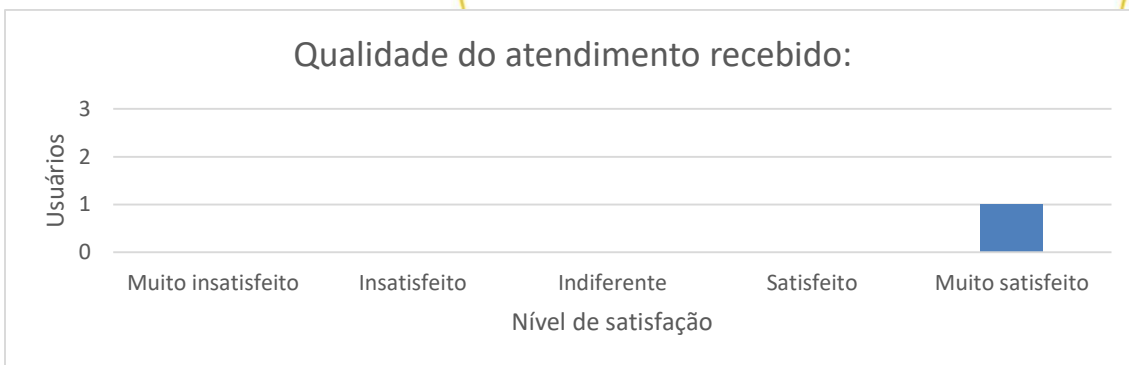
- Avaliação do serviço com relação à execução:



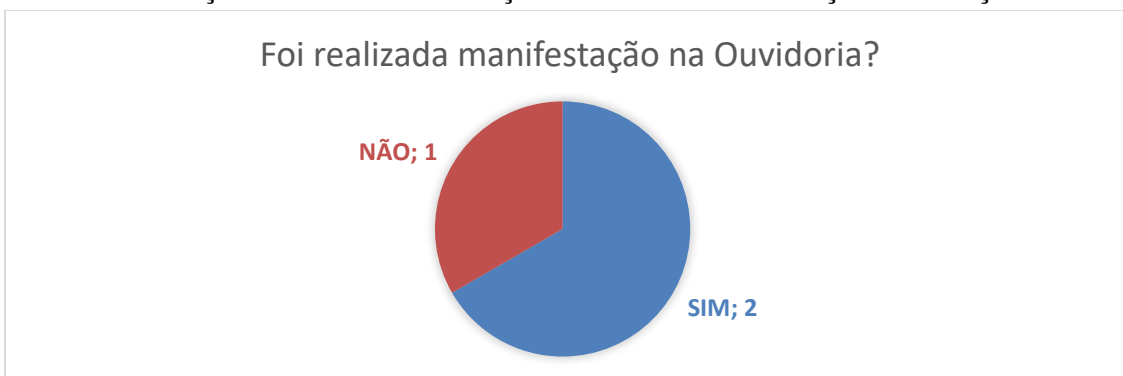
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



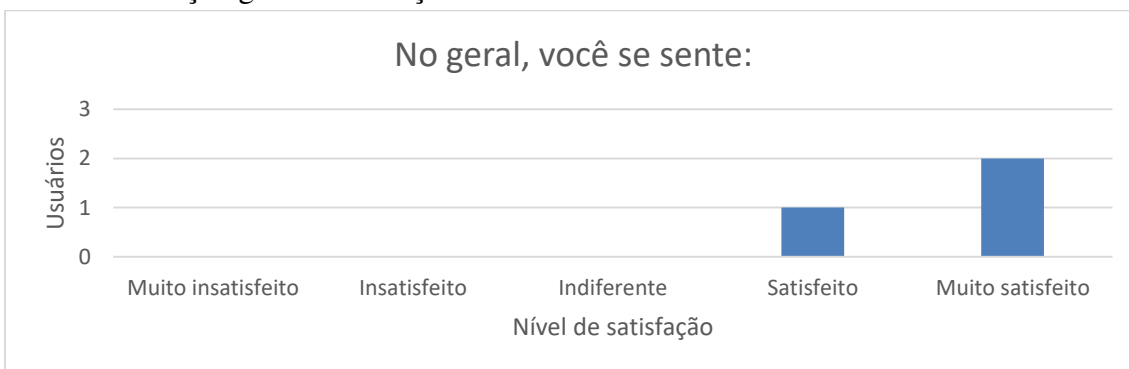
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



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



- Avaliação geral do serviço:

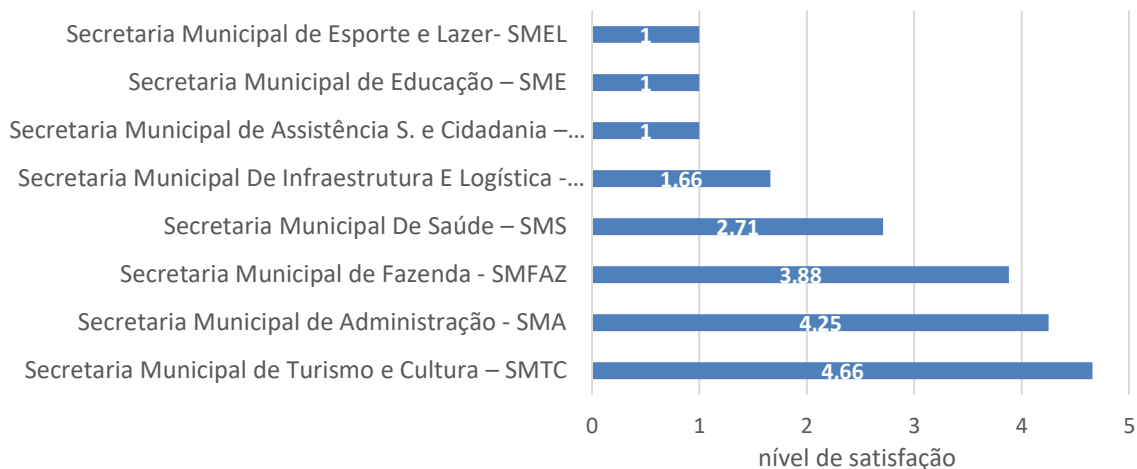


- Não houve comentário na avaliação do serviço da Secretaria Municipal de Turismo e Cultura.

## 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.

## Ranking do nível de satisfação por secretaria



Oportunamente recordamos que as métricas de apuração dos níveis de satisfação utilizados no questionário são metodologicamente definidas conforme a escala de 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 sobre a satisfação dos cidadãos em relação aos serviços públicos fornece um panorama importante da visão dos usuários sobre o que é oferecido. Os dados mostram que, embora haja um certo nível de contentamento com os serviços entregues, há setores que claramente necessitam de melhorias. Além disso, muitos usuários expressam um elevado descontentamento, afirmando que os serviços não foram prestados de maneira adequada.

Os comentários adicionais feitos pelos usuários trazem uma visão qualitativa que enriquece os dados coletados, revelando experiências pessoais e sugerindo melhorias concretas. Esse retorno é valioso para a criação de estratégias que visem não apenas corrigir falhas, mas também inovar e aprimorar continuamente os serviços públicos.

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: 9BDF-0AD6-0D79-588F

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 30/09/2024 13:59:27 (GMT-04:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ ROBSON MÁXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 30/09/2024 14:13:05 (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/9BDF-0AD6-0D79-588F>