

**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 –
3º 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 Assistência Social e Cidadania (SMASC)	6
4.3	Secretaria Municipal de Educação (SME)	7
4.4	Secretaria Municipal de Fazenda (SMFAZ)	9
4.5	Secretaria Municipal de Planejamento (SMPLAN)	11
4.6	Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	12
4.7	Secretaria Municipal de Turismo e Cultura (SMTC)	14
5	RANKING DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR SECRETARIA	15
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	16



1 APRESENTAÇÃO

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, conforme previsto no artigo 23 da Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), e no artigo 5º do Decreto Municipal nº 150/2022. A pesquisa está 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 no período de 01 de setembro de 2024 e 31 de dezembro de 2024, categorizando os serviços por Secretarias Municipais.

2 OBJETIVO

O objetivo desta pesquisa é compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade e o nível de satisfação em relação aos serviços públicos. Os resultados obtidos contribuirão para o aprimoramento desses serviços, possibilitando sua adaptação às necessidades da população.

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.

¹ 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).

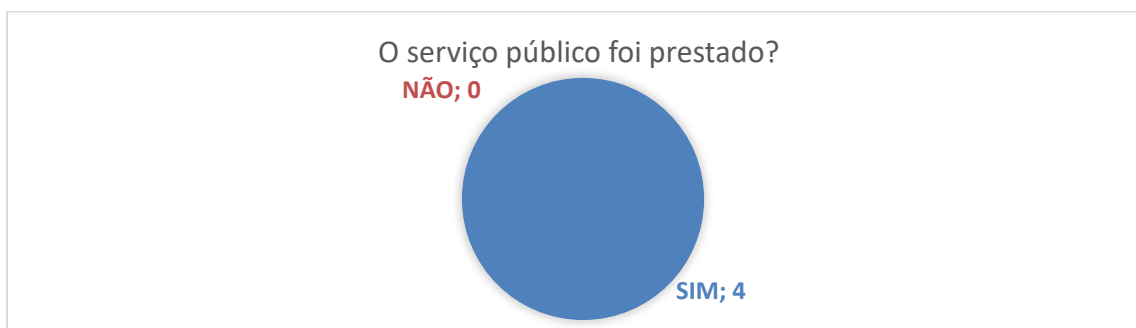
Foram realizadas 24 (vinte e quatro) avaliações, distribuídas em 7 (sete) Secretarias Municipais.

4 RESULTADO DA PESQUISA

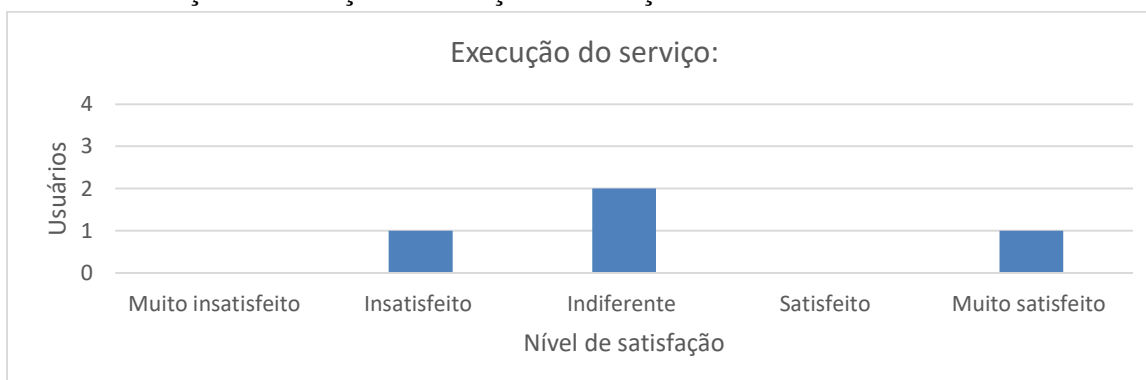
4.1 Secretaria Municipal de Administração (SMA)

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

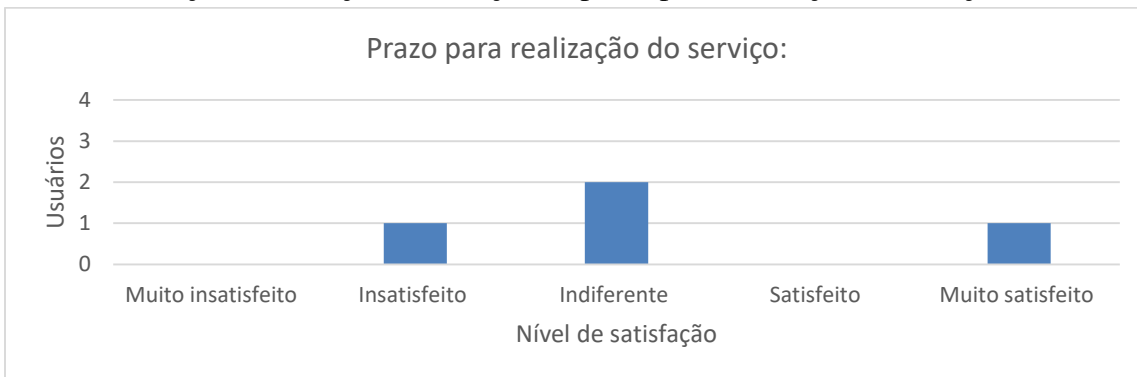
- Serviços avaliados:
 - Protocolar documentos;
 - Fornecimento de informações de contribuição sindical.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



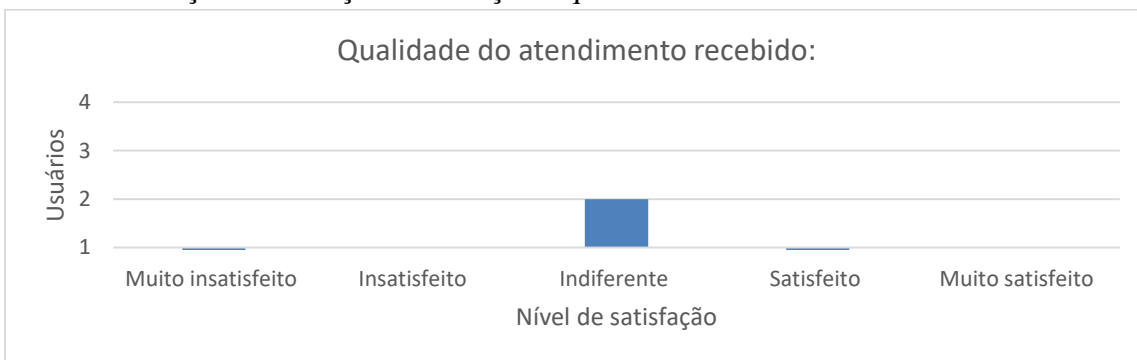
- Avaliação do serviço com relação à execução:



- 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:

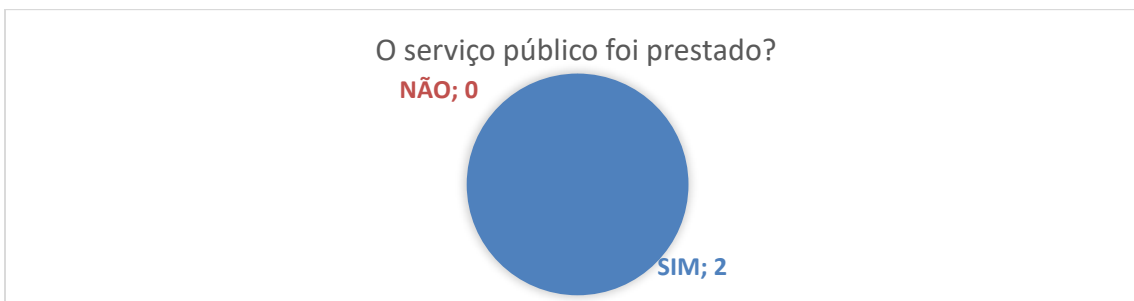


- Não houve comentário na avaliação do serviço da Secretaria Municipal de Administração.

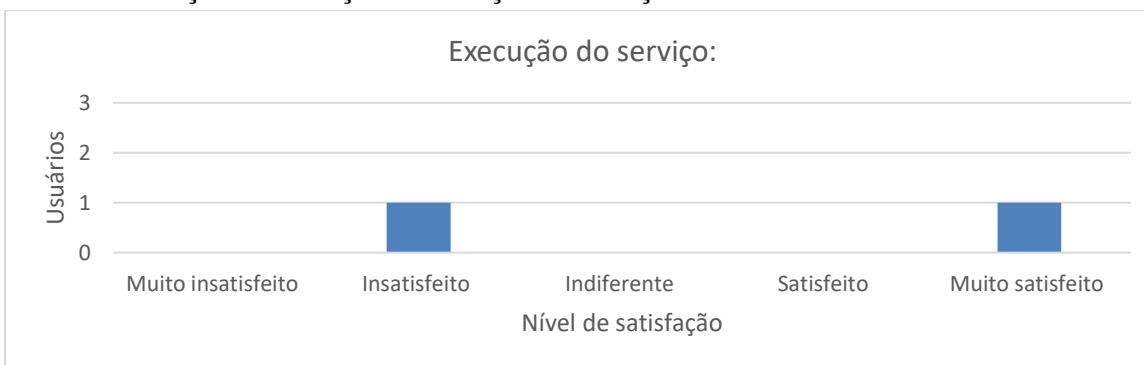
4.2 Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania (SMASC)

Foram realizadas 2 (duas) avaliações, da qual extrai-se que:

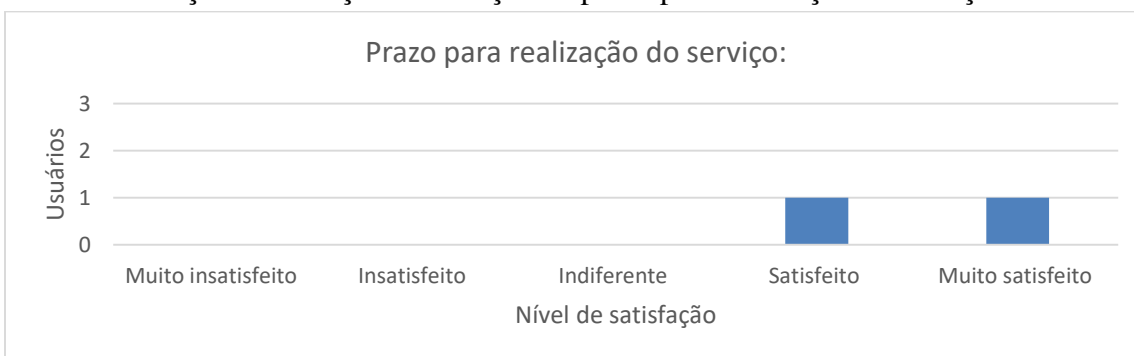
- Serviços avaliados:
 - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF);
 - Serviços do Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico).
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



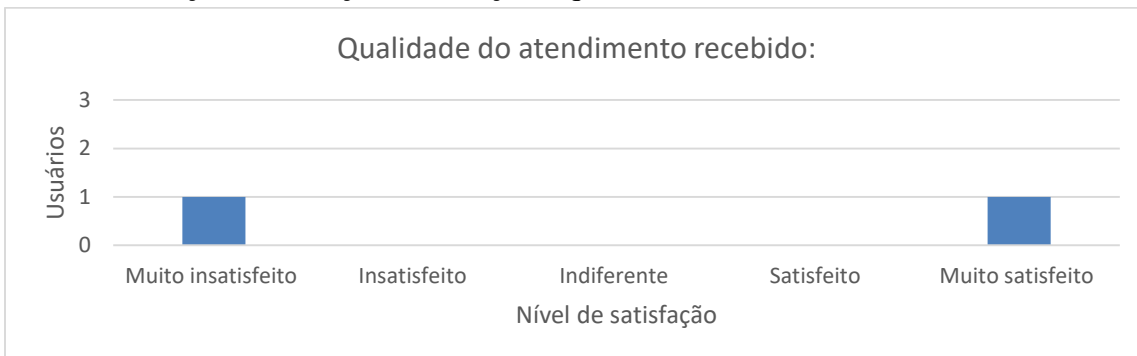
- Avaliação do serviço com relação à execução:



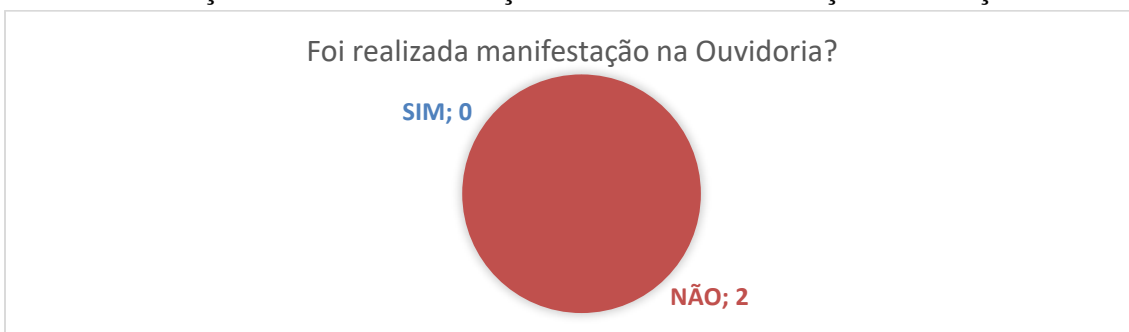
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



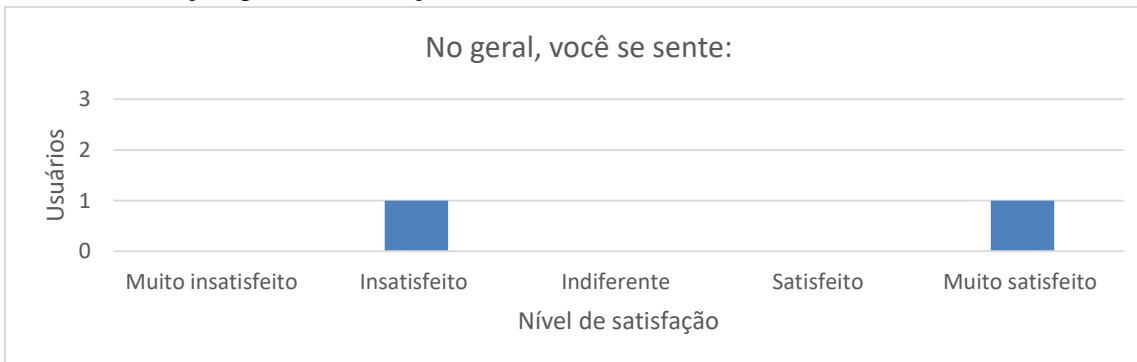
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



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



- Avaliação geral do serviço:



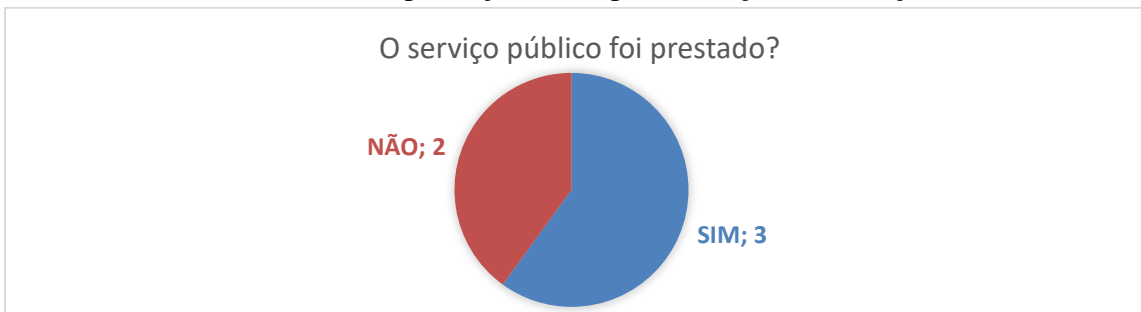
- Comentários:
 - “Gerente mal educada, atendimento péssimo.”

4.3 Secretaria Municipal de Educação (SME)

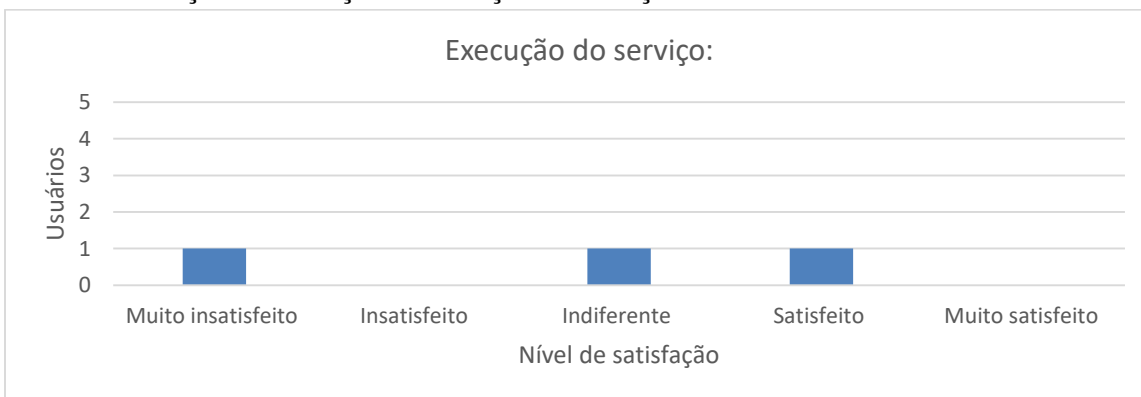
Foram realizadas 5 (cinco) avaliações, da qual extrai-se que:

- Serviços avaliados:
 - Oferta de Transporte Escolar aos alunos matriculados na Rede Municipal;
 - Ensino Fundamental;
 - Oferta de vagas na Rede Municipal de ensino.

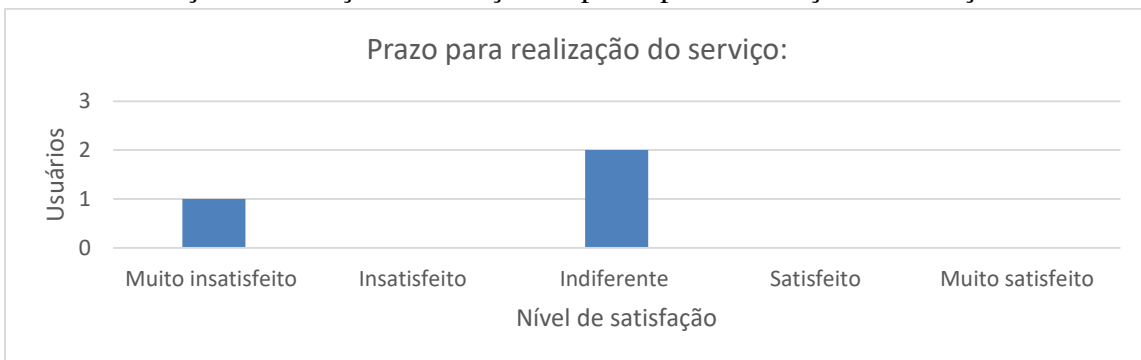
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



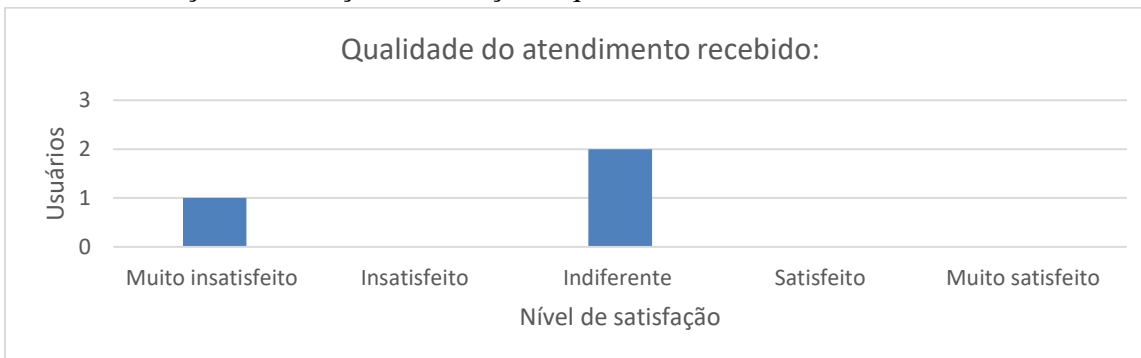
- Avaliação do serviço com relação à execução:



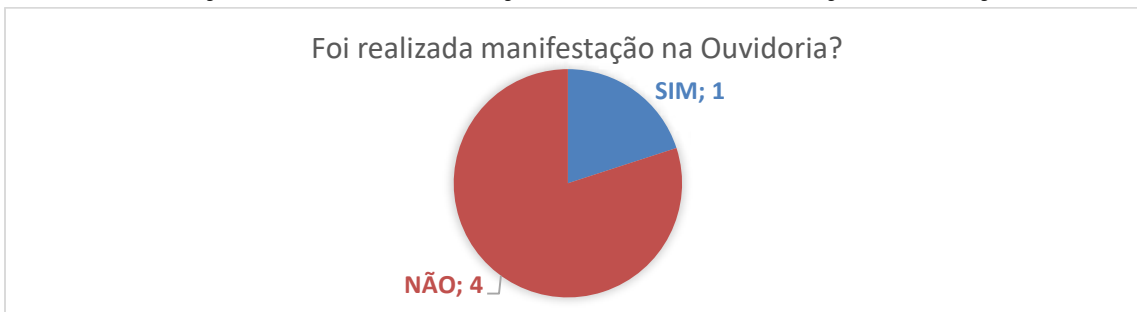
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



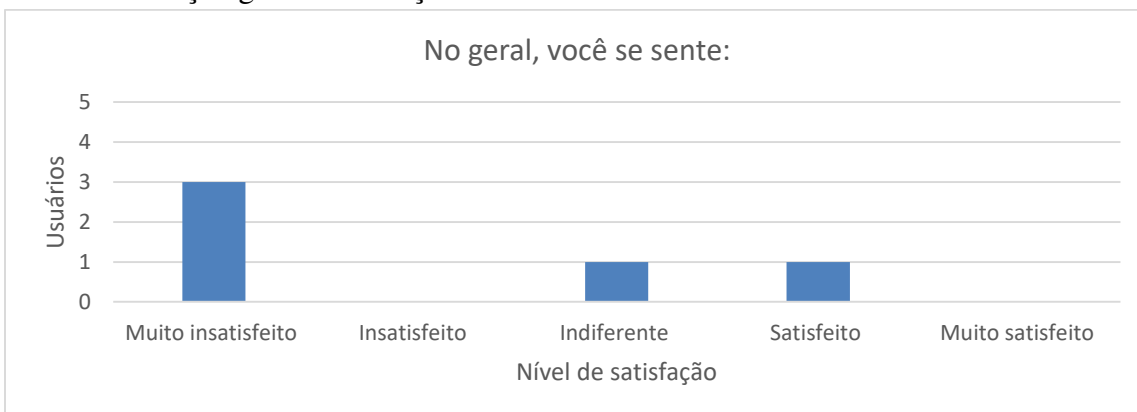
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



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



- Avaliação geral do serviço:



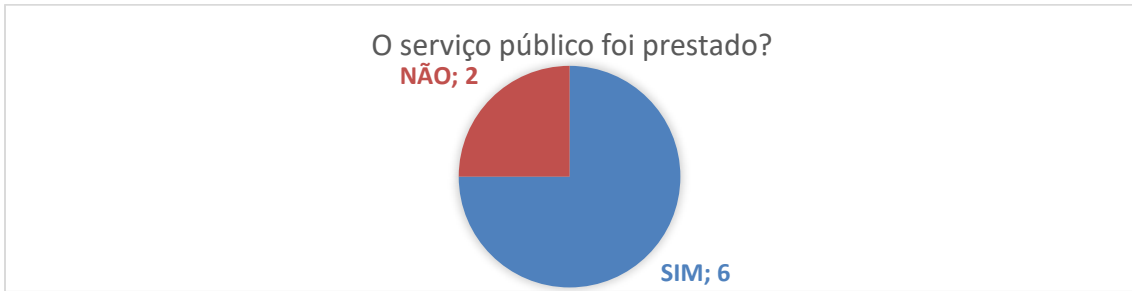
- Comentários:
 - “Uma má gestão na organização das vagas, não levam em consideração das necessidades como destacada para direito a vaga, prioridades a conhecidos e próximos, e informações controversas.”
 - “Pessimo, não atendem nem o telefone muito menos passam informa concreta e atendimento.”

4.4 Secretaria Municipal de Fazenda (SMFAZ)

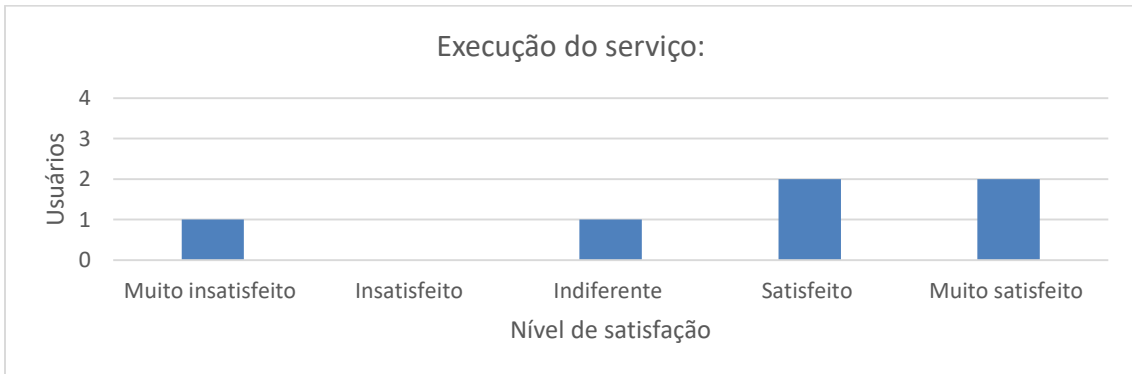
Foram realizadas 08 (oito) avaliações, das quais extrai-se que:

- Serviços avaliados:
 - IPTU – lançamento;
 - Emissão de Certidões;
 - Fornecimento de Alvará;
 - Esclarecimento de dúvidas;
 - Fiscalização Geral;
 - Nota Fiscal Eletrônica.

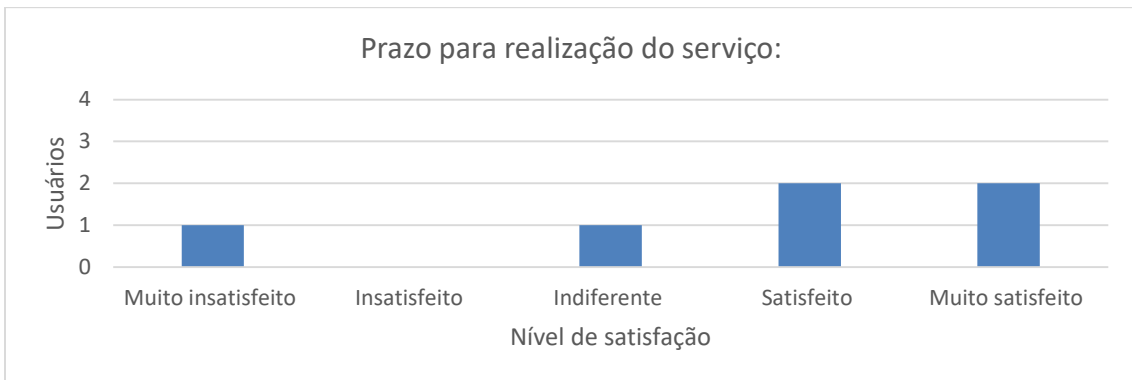
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



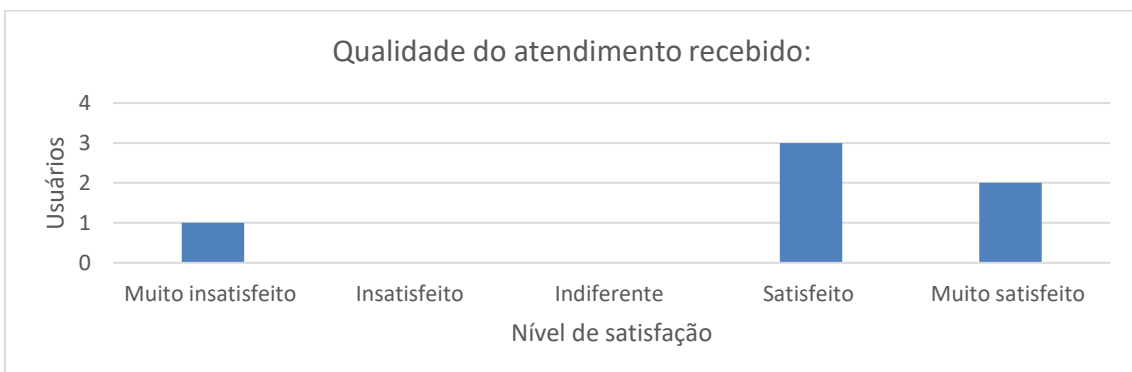
- Avaliação do serviço com relação à execução:



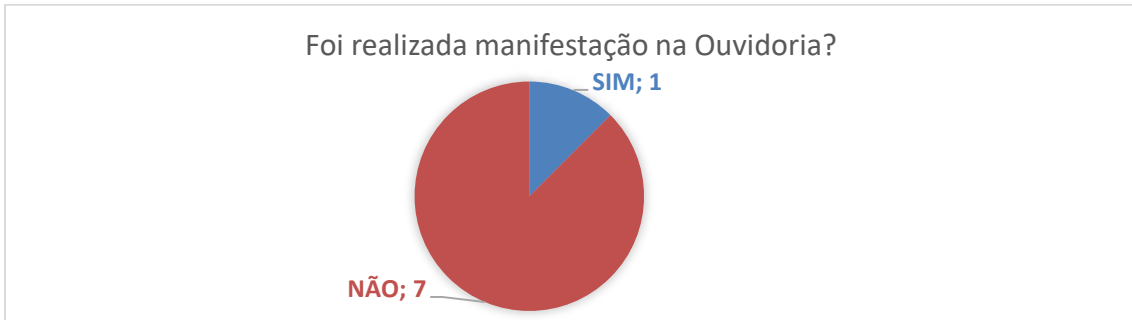
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



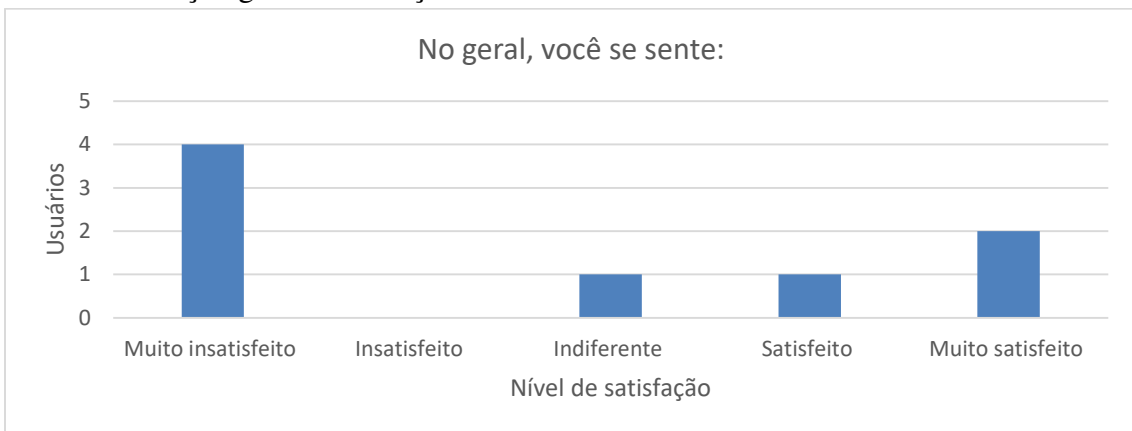
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



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



- Avaliação geral do serviço:



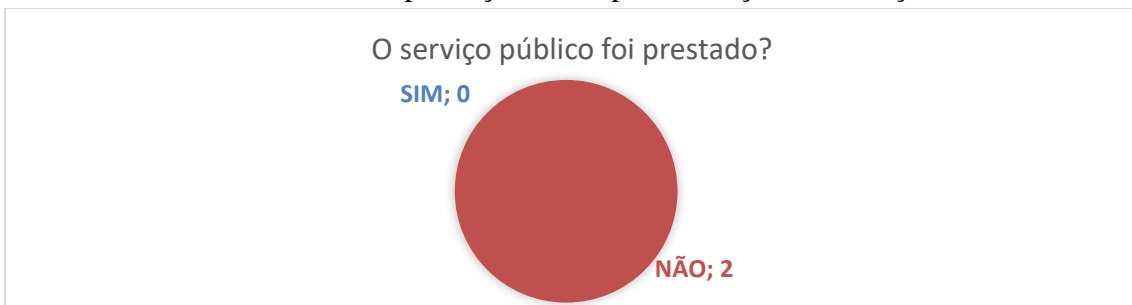
- Comentários:

- “Difícil o contato com o setor para tirar duvidas simples.”;
- “Atendimento cordial e com informações claras sobre o IPTU”

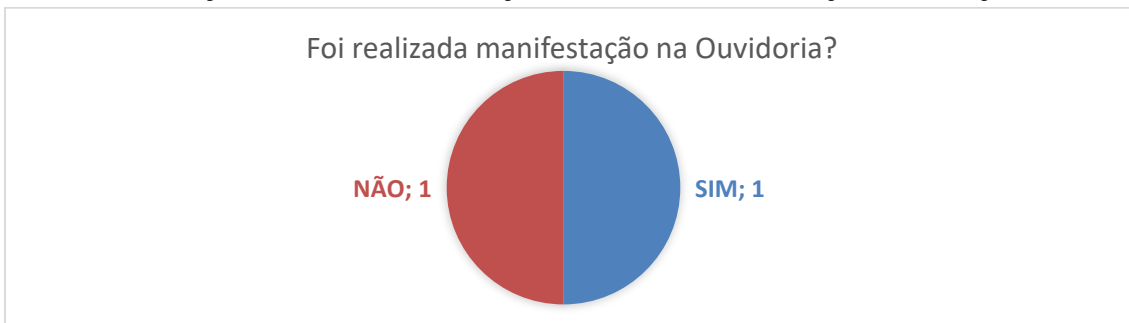
4.5 Secretaria Municipal de Planejamento (SMPLAN)

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

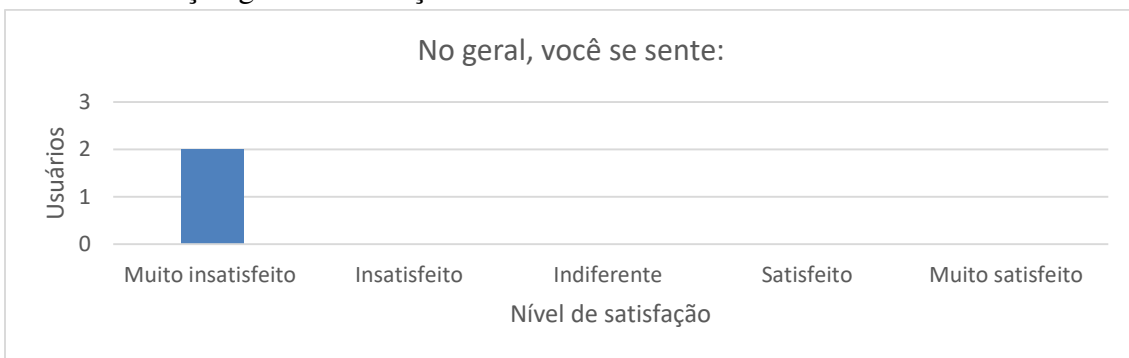
- Serviços avaliados:
 - Serviços da Regularização Fundiária Urbana - REURB
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



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



- Avaliação geral do serviço:

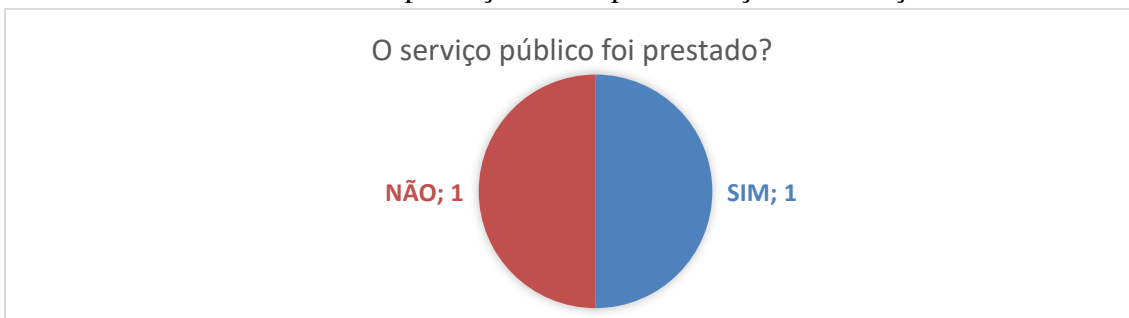


- Não houve comentário na avaliação do serviço da Secretaria Municipal de Planejamento.

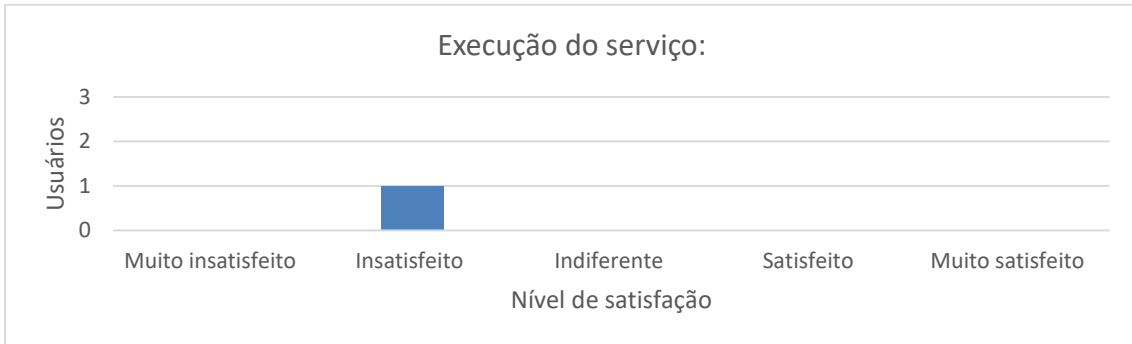
4.6 Secretaria Municipal de Saúde (SMS)

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

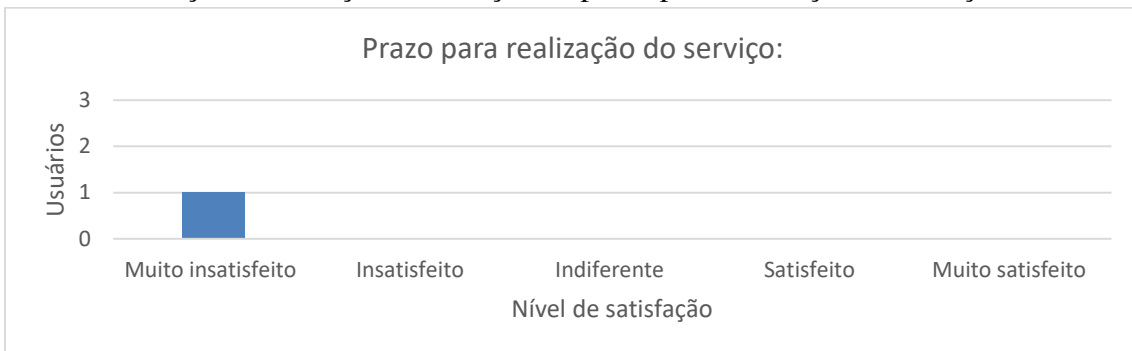
- Serviços avaliados:
 - Consulta e procedimentos médicos;
 - Mutirão da Limpeza.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



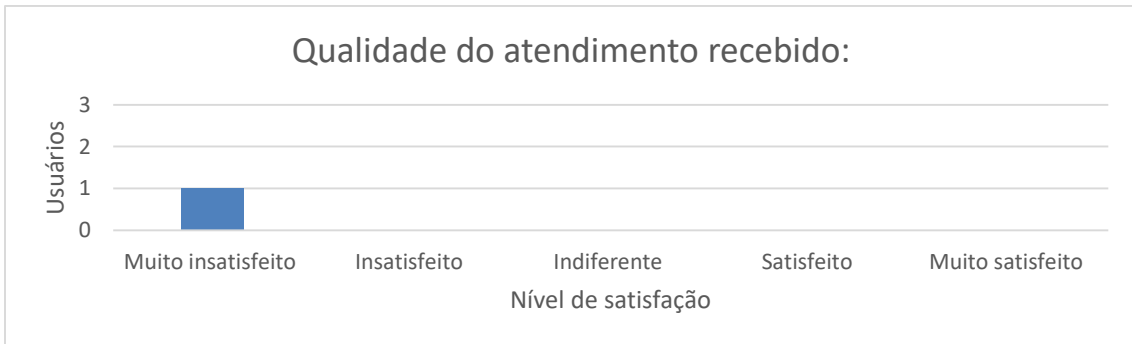
- Avaliação do serviço com relação à execução:



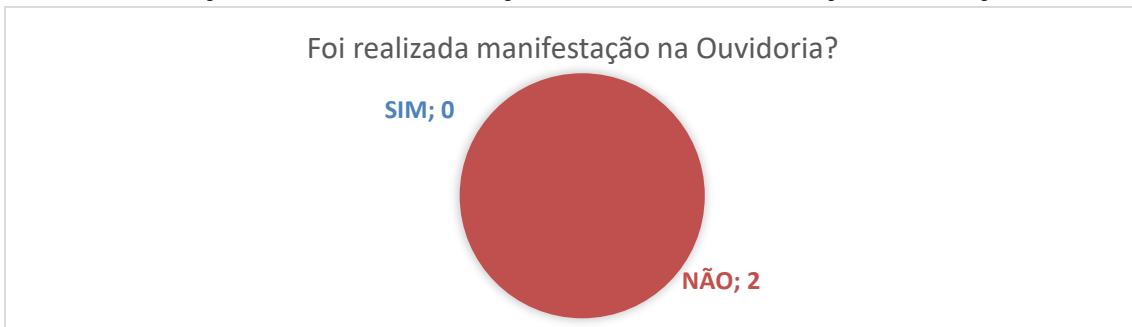
- Avaliação do serviço com relação ao prazo para realização do serviço:



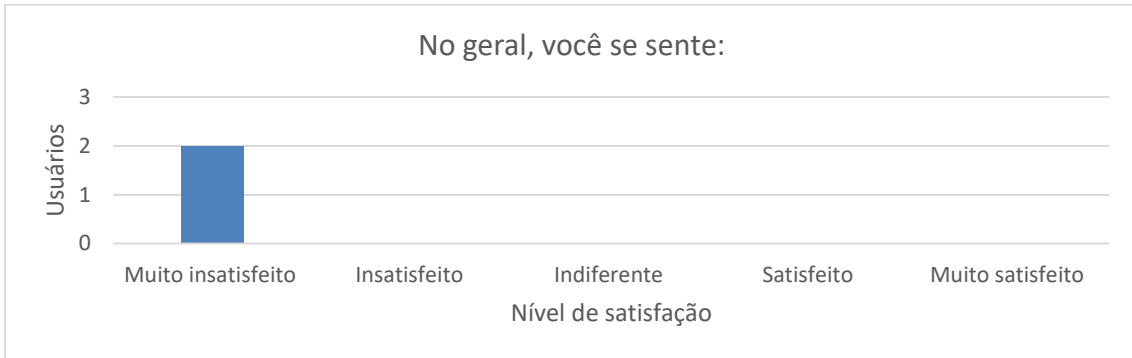
- Avaliação do serviço com relação à qualidade do atendimento:



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



- Avaliação geral do serviço:



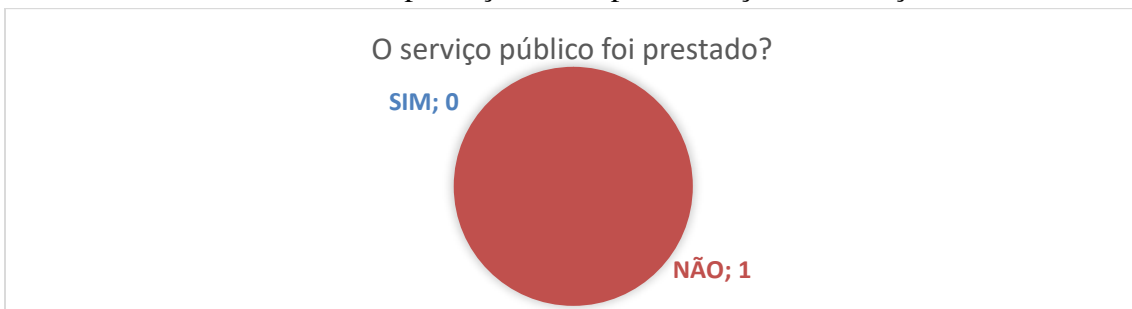
- Comentários:

- “Fizeram um cronograma para passagem do cata treco, a unidade de saúde publicou a gestão de presidente de bairro compartilhou. Faltou apenas a prefeitura cumprir com ele. Nos organizamos, deixamos as coisas de fácil acesso para que fossem recolhidas, mas simplesmente não vieram!!!! Por que divulgar? Por que se dar ao trabalho de publicar **SE O SERVIÇO NÃO VAI SER FEITO?**”

4.7 Secretaria Municipal de Turismo e Cultura (SMTC)

Foi realizada 1 (uma) avaliação, das quais extrai-se que:

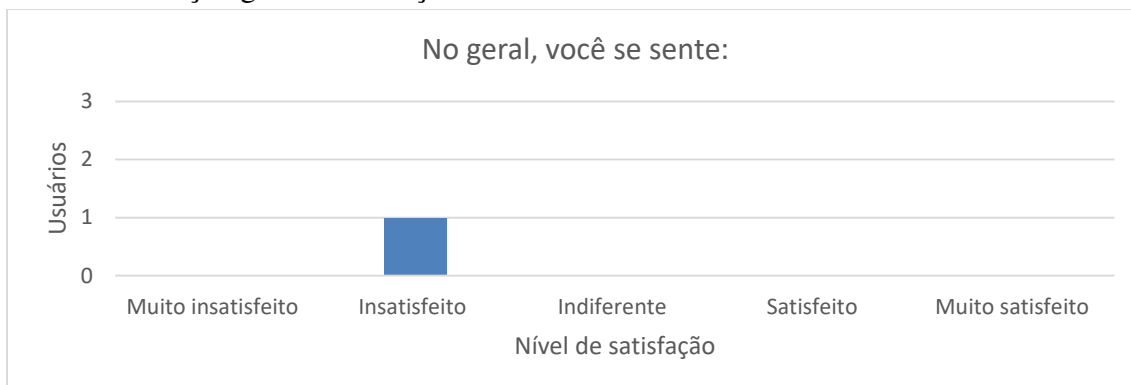
- Serviços avaliados:
 - Fornecimento de informações sobre os projetos de fomento à cultura.
- Escolha sobre a efetiva prestação ou disponibilização do serviço



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



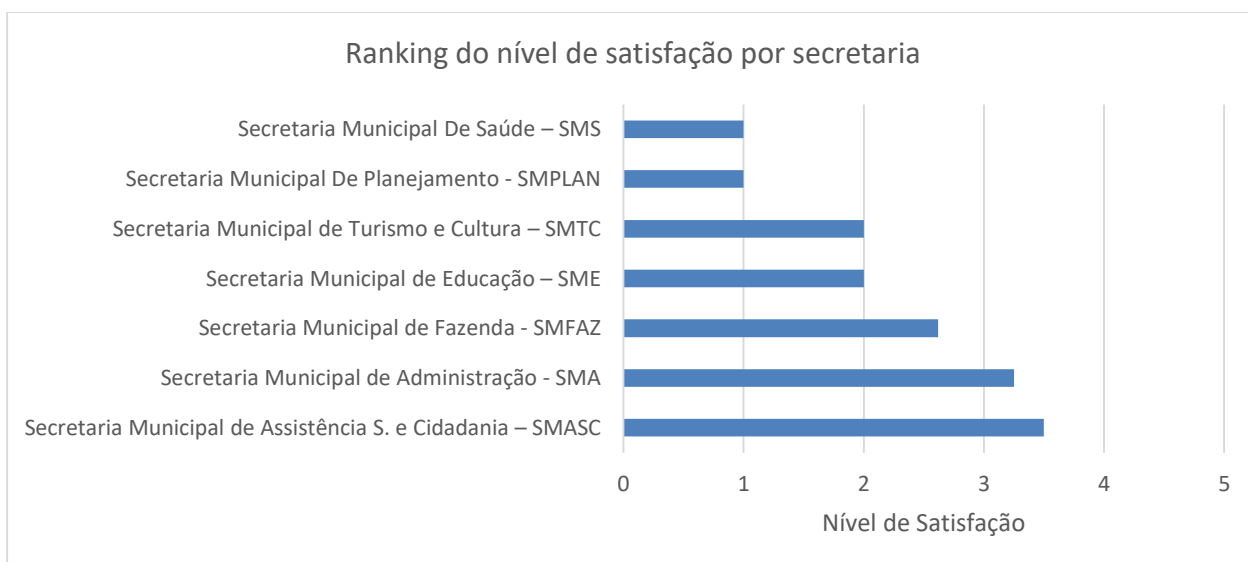
- Avaliação geral do serviço:



- Comentários:
 - “O acesso a SMTC não parece ser para todos.”

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 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 participação do público foi inferior ao registrado nos quadrimestres anteriores, contudo foi possível traçar um panorama do nível de satisfação dos usuários. Os resultados indicam insatisfação com os serviços oferecidos, destacando áreas que claramente precisam de melhorias. Além disso, as respostas evidenciam um número significativo de serviços considerados como não prestados.

As observações adicionais feitas pelos participantes acrescentam uma perspectiva qualitativa aos dados obtidos, trazendo relatos pessoais e sugestões de aprimoramento. Esse feedback é essencial para identificar onde estão as falhas na prestação dos serviços analisados.

Expressamos nossa gratidão a todos os cidadãos que participaram e contribuíram com suas opiniões e recomendações. Reforçamos, ainda, a importância de que os servidores de todas as secretarias incentivem a participação da população nessas pesquisas.

(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: 8983-F7C3-143A-5C97

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 10/02/2025 16:16:43 (GMT-04:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ROBSON MÁXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 11/02/2025 07:34:31 (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/8983-F7C3-143A-5C97>