

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO



CÁCERES
PREFEITURA MUNICIPAL 2025/2028
Juntos somos mais Fortes

RELATÓRIO ANUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL - 2025 OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO- OGM

PREFEITURA DE CÁCERES

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município – OGM, realizou, no período de 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025, uma pesquisa do grau de satisfação dos usuários em relação aos seus serviços prestados, 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.

2 OBJETIVO

O objetivo desta pesquisa é avaliar o trabalho realizado pela OGM, bem como da atuação dos setores envolvidos nos trâmites das manifestações, visando o aperfeiçoamento das atividades com fundamento nos pontos positivos e nas vulnerabilidades apontadas pelos usuários.

3 METODOLOGIA

A avaliação foi desenvolvida em duas etapas: uma inicial, logo após o primeiro atendimento, e uma final, após a manifestação ser finalizada com a resposta ao cidadão fornecida pelo setor demandado.

Utilizou-se a metodologia de pesquisa qualitativa, por meio de dois formulários via *Google Forms* e <https://ouvidoria.caceres.mt.gov.br/Pesquisa-de-satisfacao/>.

O formulário da avaliação do atendimento inicial foi enviado para todos os usuários que buscaram a Ouvidoria, visando avaliar especialmente o atendimento prestado pela OGM.

O formulário inicial apresentou as seguintes informações para preenchimento:

Você procurou a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres para formalizar: *

- Consulta
- Denúncia
- Elogio
- Reclamação
- Sugestão
- Pedido de acesso à informação



Você procurou o Órgão ou a área envolvida na manifestação antes de recorrer à Ouidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres? *

- Sim
 Não

De 1 a 5, como você avalia a facilidade de acesso aos canais de comunicação da Ouidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres? *

Muito insatisfeito 1 2 3 4 5 Muito satisfeito

De 1 a 5, como você avalia o atendimento/ tratamento recebido na Ouidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres? *

Muito insatisfeito 1 2 3 4 5 Muito satisfeito

De 1 a 5, como você avalia as informações fornecidas no momento do recebimento da sua manifestação pela Ouidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres? *

Muito insatisfeito 1 2 3 4 5 Muito satisfeito

Você utilizaria novamente a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres? *

Sim

Não

Na sua opinião, o que poderia ser feito para aprimorar o atendimento prestado pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres?

Sua resposta _____

O formulário da avaliação final foi enviado ao manifestante juntamente com a resposta fornecida pelo setor demandado, no momento do encerramento da manifestação. Participaram da avaliação final 15 usuários.

O formulário final apresentou as seguintes informações para preenchimento:

De 1 a 5, como você avalia o tempo de resposta à sua manifestação? *

Muito insatisfeito 1 2 3 4 5 Muito satisfeito

De 1 a 5, como você avalia a resposta apresentada pelo órgão responsável à sua manifestação? *

Muito insatisfeito 1 2 3 4 5 Muito satisfeito

Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site da Prefeitura Municipal de Cáceres? *

- Sim
 Não

Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres? *

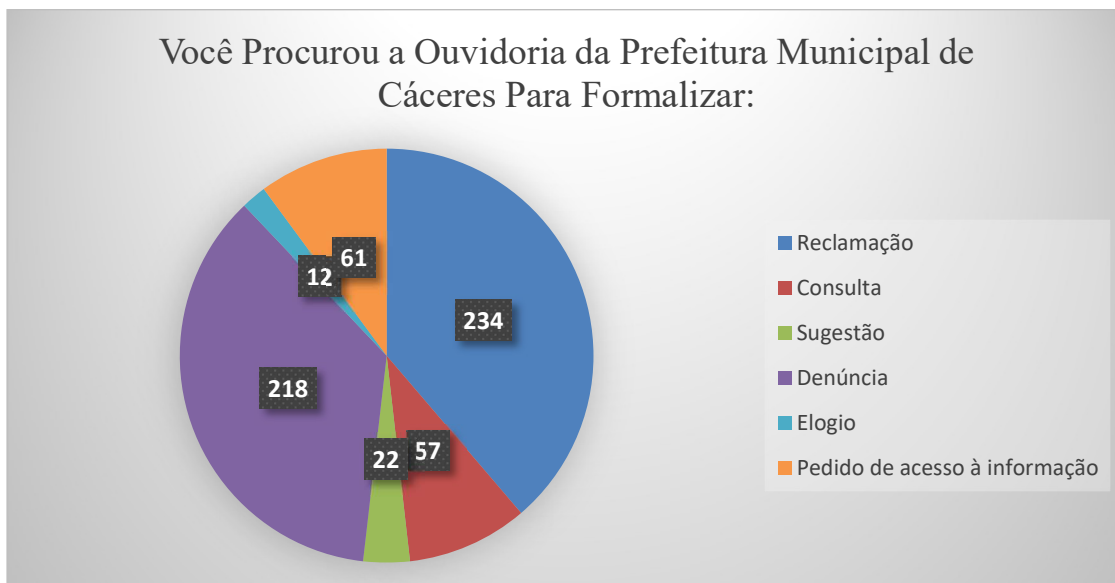
- Sim
 Não

Você tem algum comentário ou sugestão que possa ajudar a melhorar os serviços da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres? Se sim, por favor escreva-os abaixo:

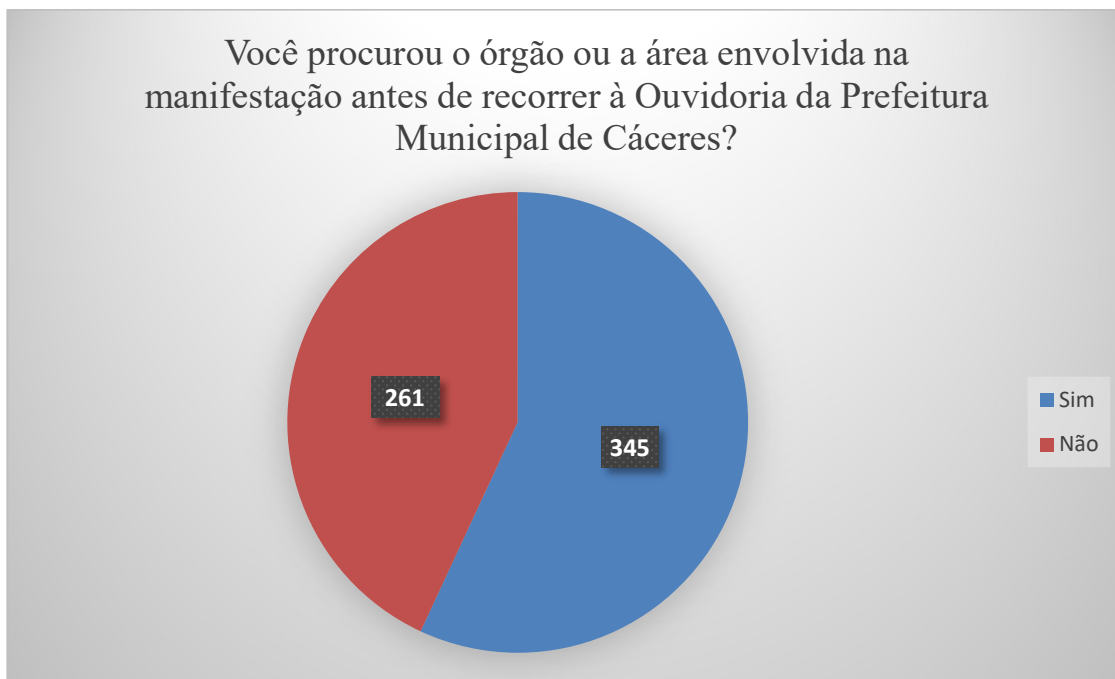
Sua resposta _____

4 RESULTADO DA PESQUISA

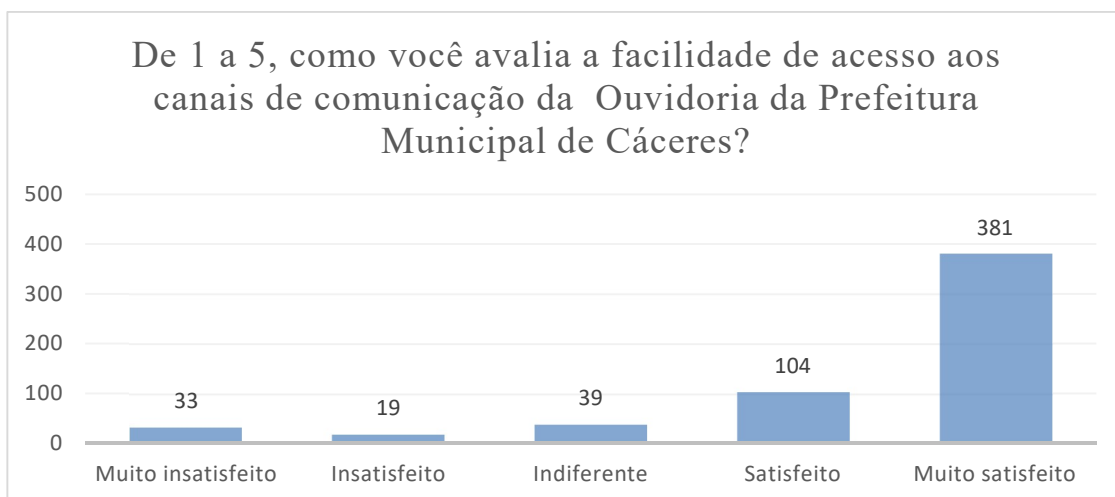
4.1 Pesquisa de satisfação (atendimento inicial)



Destaca-se que os usuários podem incorrer em equívocos na classificação, sobretudo no que tange ao requerimento de acesso à informação, equívoco frequente que consiste em confundir tal procedimento com uma mera consulta de informação



Vale destacar que a Ouvidoria não se configura como a primeira instância de atendimento ao cidadão, atuando de forma complementar e subsidiária, especialmente nos casos em que as demandas não tenham sido solucionadas pelas demais áreas da Administração Pública, como as unidades finalísticas ou executoras dos serviços. Nesse sentido, a Ouvidoria exerce o papel de instância de escuta, mediação e acompanhamento, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços públicos e para o fortalecimento da relação entre o cidadão e o Poder Público

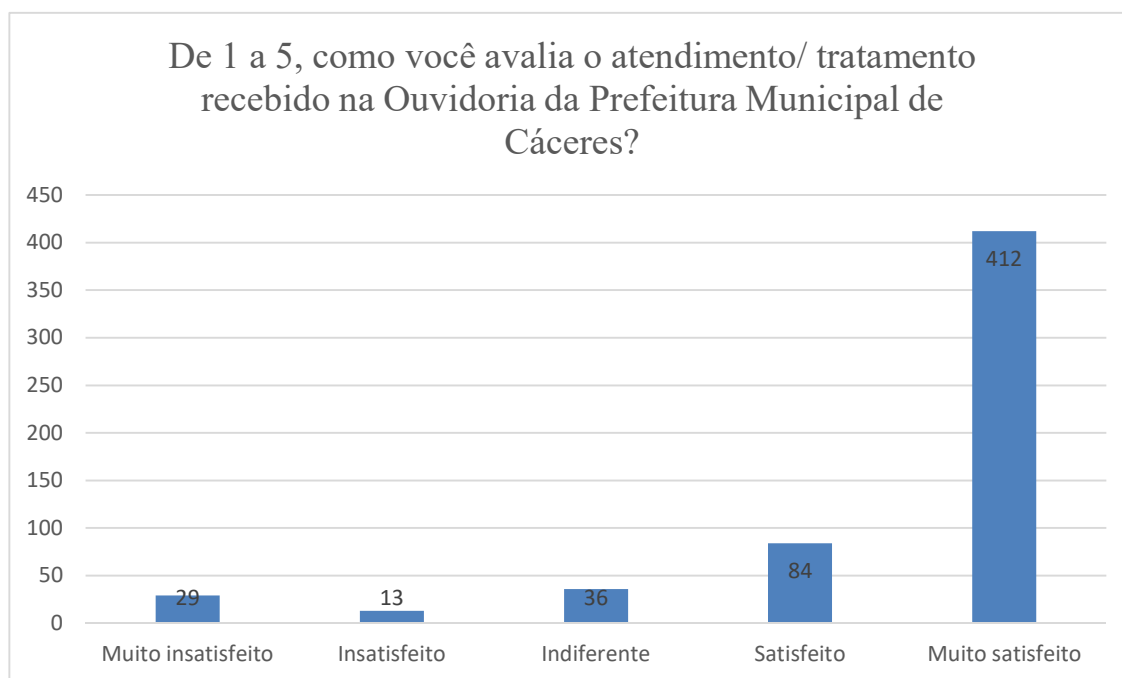


Com base no gráfico apresentado, é possível fazer a seguinte análise dos resultados da pergunta “De 1 a 5, como você avalia a facilidade de acesso aos canais de comunicação da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres?”:

Observa-se um elevado grau de satisfação dos usuários em relação aos canais de comunicação da Ouvidoria. A maioria expressiva dos respondentes avaliou o acesso como “muito satisfatório”, totalizando 381 respostas, o que demonstra que os canais disponíveis são, em geral, considerados acessíveis, funcionais e adequados às necessidades da população.

As avaliações “satisfeito” também apresentam número relevante, com 104 registros, reforçando a percepção positiva quanto à facilidade de acesso. Em contrapartida, os níveis de neutralidade e insatisfação foram significativamente menores: 39 respostas classificaram como “indiferente”, 19 como “insatisfeito” e 33 como “muito insatisfeito”.

De forma geral, os dados indicam que a Ouvidoria Municipal de Cáceres vem cumprindo de maneira satisfatória seu papel de disponibilizar canais de comunicação acessíveis ao cidadão, embora as manifestações de insatisfação, ainda que em menor número, sinalizem a importância de monitoramento contínuo e de eventuais ajustes para aprimorar ainda mais o atendimento e o acesso aos serviços oferecidos.

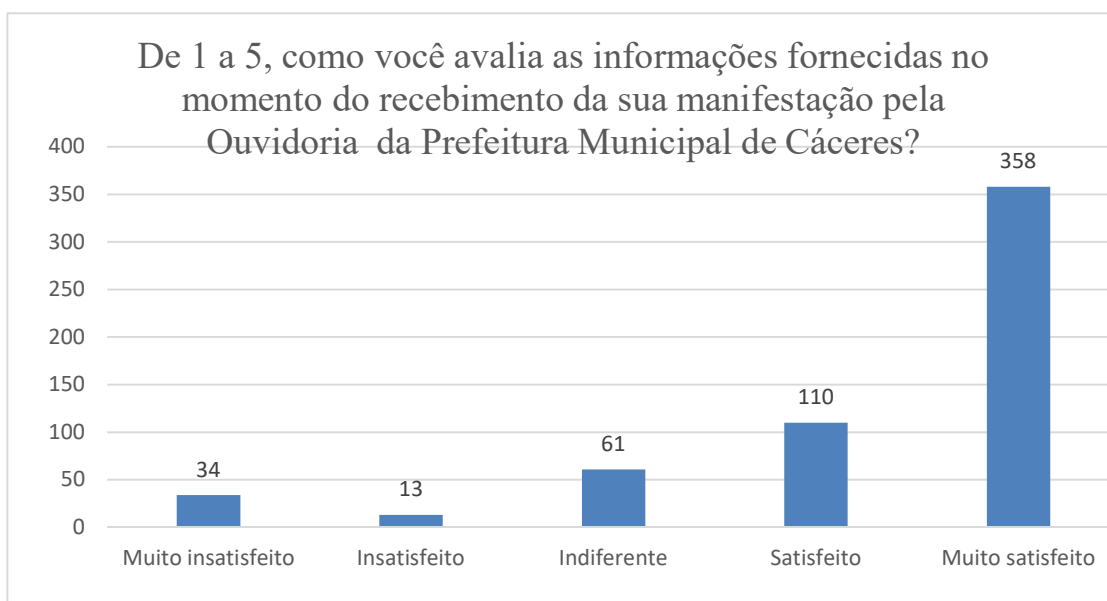


Com base no gráfico apresentado, referente à pergunta “De 1 a 5, como você avalia o atendimento/tratamento recebido na Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres?”, é possível realizar a seguinte análise:

Os resultados demonstram um nível muito elevado de satisfação dos cidadãos quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. A avaliação “muito satisfatório” concentra a maior parte das respostas, com 412 registros, evidenciando que o atendimento e o tratamento oferecidos aos usuários são amplamente reconhecidos como eficientes, respeitosos e adequados.

A opção “satisfeito” também apresenta número expressivo, com 84 respostas, reforçando a percepção positiva sobre a qualidade do atendimento. As avaliações neutras e negativas aparecem em quantidade significativamente menor, sendo 36 respostas para “indiferente”, 13 para “insatisfeito” e 29 para “muito insatisfeito”.

De modo geral, os dados indicam que a Ouvidoria Municipal de Cáceres tem alcançado elevado padrão de qualidade no atendimento ao cidadão, cumprindo seu papel institucional de escuta, acolhimento e encaminhamento das manifestações. Ainda assim, as avaliações de insatisfação, embora minoritárias, reforçam a importância de manter o monitoramento contínuo e a busca permanente por melhorias nos processos e na relação com o usuário do serviço público.

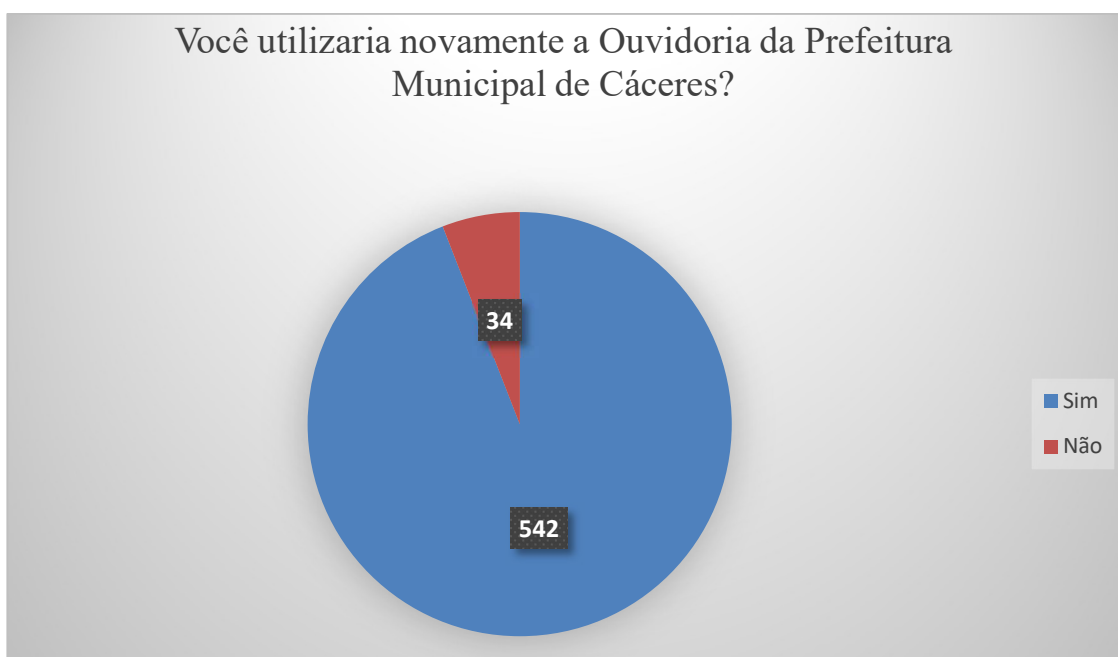


Com base no gráfico apresentado, referente à pergunta “De 1 a 5, como você avalia as informações fornecidas no momento do recebimento da sua manifestação pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres?”, observa-se o seguinte cenário:

Os dados indicam uma avaliação amplamente positiva quanto à clareza e à qualidade das informações prestadas pela Ouvidoria no momento do recebimento das manifestações. A maior parte dos respondentes classificou a experiência como “muito satisfatória”, com 358 respostas, demonstrando que os cidadãos, em sua maioria, sentem-se bem orientados e informados quanto aos procedimentos adotados pela Ouvidoria.

A avaliação “satisfeito” também apresenta número significativo, com 110 registros, reforçando a percepção favorável sobre a comunicação inicial e as informações fornecidas aos usuários. As respostas “indiferente” somam 61, enquanto as avaliações negativas são minoritárias, sendo 13 para “insatisfeito” e 34 para “muito insatisfeito”.

De forma geral, os resultados evidenciam que a Ouvidoria Municipal de Cáceres tem desempenhado de maneira eficiente o papel de orientar o cidadão no momento do registro da manifestação, garantindo informações claras e acessíveis. Ainda assim, as avaliações menos favoráveis, embora em menor número, apontam para a importância de manter o aperfeiçoamento contínuo da comunicação, visando alcançar um nível ainda mais elevado de compreensão e satisfação por parte dos usuários.



Com base no gráfico apresentado, referente à pergunta “Você utilizaria novamente a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cáceres?”, é possível realizar a seguinte análise:

Os resultados demonstram um altíssimo índice de aprovação e confiança dos cidadãos nos serviços prestados pela Ouvidoria. A grande maioria dos respondentes afirmou que utilizaria novamente a Ouvidoria, totalizando 542 respostas para a opção “sim”, o que evidencia a satisfação geral dos usuários e a credibilidade do órgão junto à população.

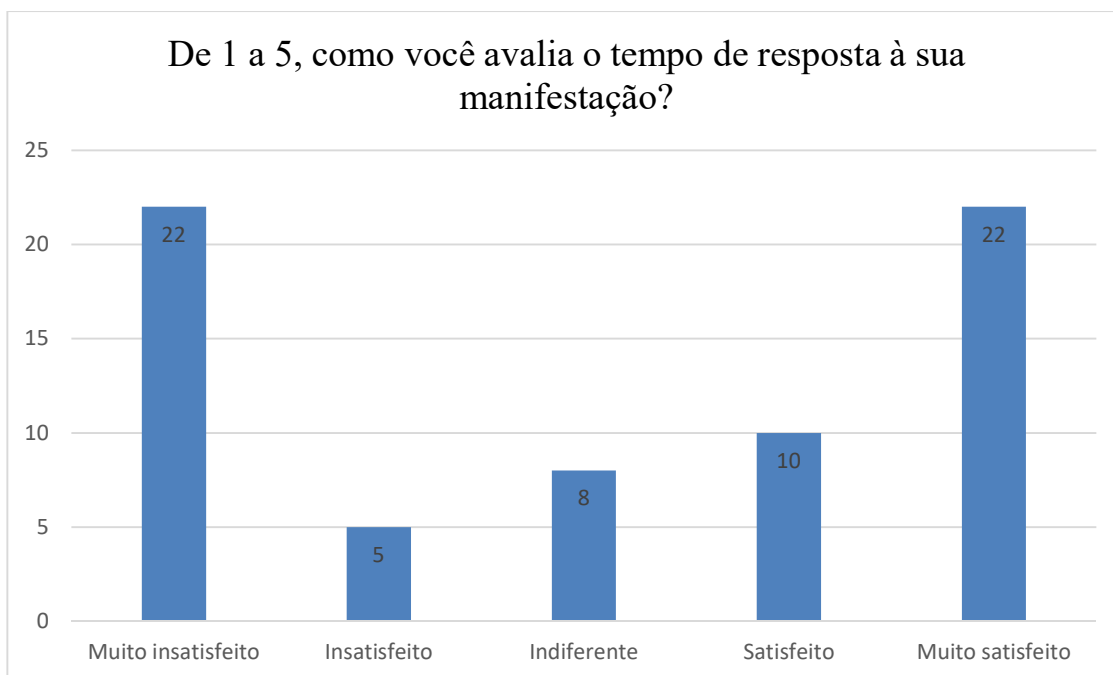
Por outro lado, apenas 34 respondentes informaram que não utilizariam novamente o serviço, representando uma parcela bastante reduzida do total de participantes. Esse resultado reforça a percepção positiva quanto à atuação da Ouvidoria, à qualidade do atendimento e à efetividade dos encaminhamentos realizados.

De forma geral, os dados indicam que a Ouvidoria Municipal de Cáceres tem alcançado um elevado nível de confiança e reconhecimento por parte dos cidadãos, cumprindo de maneira eficiente sua função de canal de escuta, mediação e fortalecimento da participação social. Ainda assim, as respostas negativas, embora minoritárias, reforçam a importância de manter a avaliação contínua dos serviços, buscando identificar pontos de melhoria e aprimorar cada vez mais a experiência do usuário.

Todos os comentários realizados no campo para sugestões da pesquisa do atendimento inicial estão disponíveis no Anexo I.

Esse feedback mostra-se imprescindível para aprimorar os serviços prestados, contudo, cumpre ressaltar que diversas respostas sugerem ações que exorbitam as competências da Ouvidoria, cuja atribuição restringe-se ao registro e encaminhamento da manifestação às autoridades competentes.

4.2 Pesquisa de satisfação (atendimento final)



Percebe-se no gráfico uma **polarização significativa nas respostas**, concentrada nos extremos da escala. O mesmo número de usuários que se declararam **muito insatisfeitos** também se declararam **muito satisfeitos**.

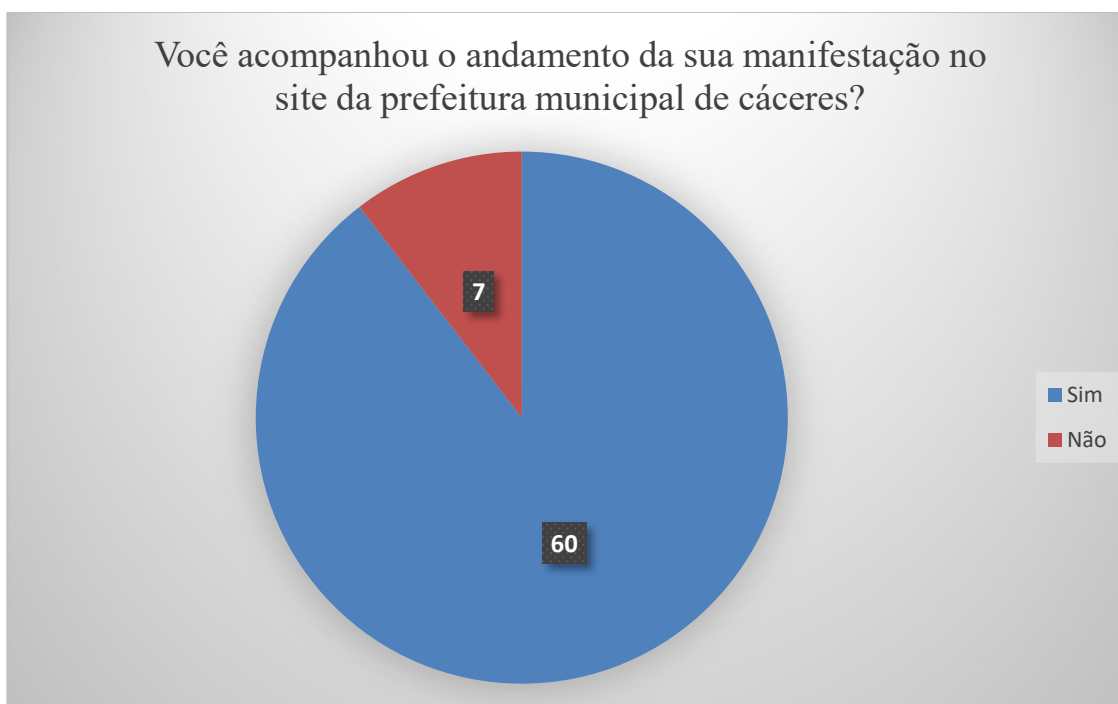
Esse comportamento indica que **não há padronização no tempo de resposta** às manifestações, sugerindo que parte dos usuários recebe retorno dentro de um prazo adequado, enquanto outra parte enfrenta **demoras excessivas**.

A baixa concentração nas respostas intermediárias (insatisfeito, indiferente e satisfeito) reforça a ideia de que a experiência do usuário varia consideravelmente, dependendo do setor ou do tipo de demanda apresentada.

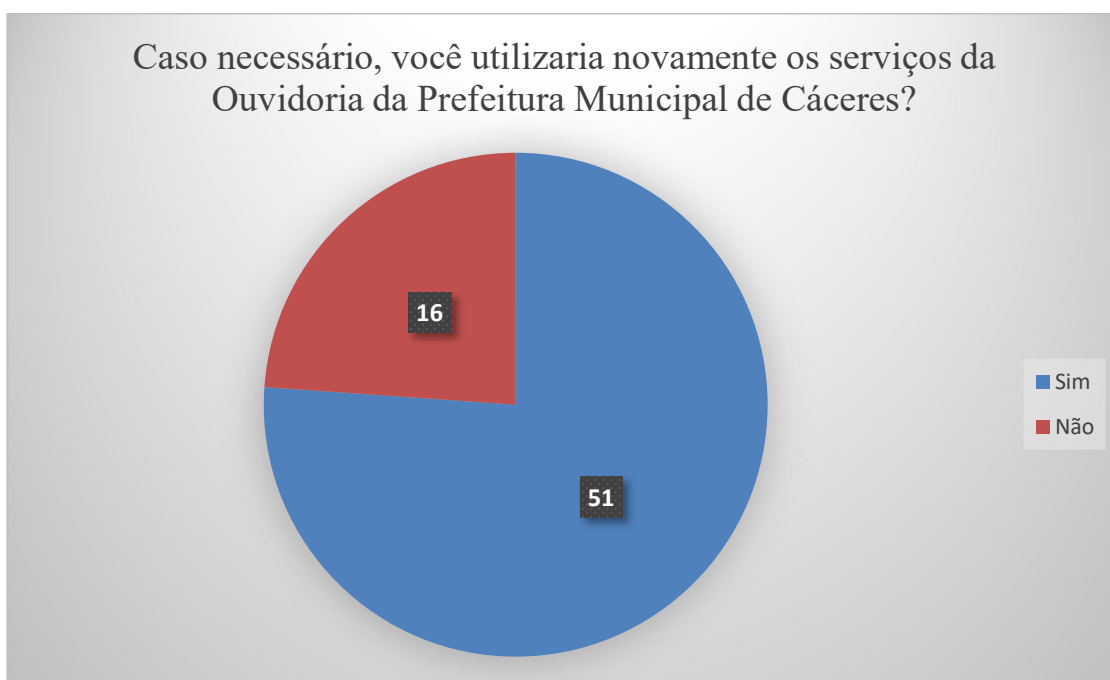
Dessa forma, o gráfico evidencia a **necessidade de padronização e monitoramento dos prazos de resposta**, bem como a implementação de indicadores de desempenho para garantir maior uniformidade e eficiência no atendimento às manifestações registradas na Ouvidoria.



O gráfico evidencia forte polarização na avaliação dos usuários quanto à resposta apresentada pelo órgão responsável, com predominância nos extremos entre muito insatisfeito e muito satisfeito. Esse resultado demonstra que a qualidade das respostas não segue um padrão uniforme, indicando que enquanto alguns usuários recebem retorno adequado e satisfatório, outros enfrentam respostas consideradas insuficientes, reforçando a necessidade de padronização e melhoria na qualidade das devolutivas às manifestações.



O gráfico demonstra que a grande maioria dos usuários (60 respostas) acompanhou o andamento da manifestação pelo site da Prefeitura, enquanto uma pequena parcela (7 respostas) informou não ter realizado esse acompanhamento. O resultado evidencia que o canal eletrônico é amplamente utilizado pelos cidadãos, reforçando a importância de manter o sistema atualizado, funcional e com informações claras para garantir a transparência e a efetividade do acompanhamento das manifestações.



O gráfico indica que a maioria dos usuários (51 respostas) utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria, enquanto 16 responderam que não utilizariam. O resultado demonstra que, apesar das críticas registradas na pesquisa, a Ouvidoria ainda é reconhecida como um canal relevante de comunicação com a administração pública, evidenciando confiança parcial dos usuários e a necessidade de aprimorar os serviços para ampliar esse índice de aprovação.

Todos os comentários realizados no campo para sugestões da pesquisa do atendimento inicial estão disponíveis no Anexo II.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados obtidos, verifica-se a necessidade de adoção de medidas voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais, especialmente no que se refere à

padronização dos prazos de resposta às manifestações, à melhoria da qualidade das devolutivas apresentadas pelos setores demandados e ao fortalecimento da comunicação institucional entre a Ouvidoria e as demais Secretarias.

Sugere-se, ainda, a implementação de indicadores de desempenho para acompanhamento dos prazos de atendimento das manifestações, bem como a realização de capacitações periódicas voltadas ao atendimento ao cidadão e à correta classificação das demandas recebidas. Recomenda-se também a ampliação das ações de divulgação das atribuições da Ouvidoria junto à população, a fim de reduzir equívocos quanto às suas competências e fortalecer sua atuação como instrumento de participação social e de controle da gestão pública.

Portanto, é o relatório que se submete à consideração superior.

(assinado digitalmente)

JEFFERSON LEANDRO COSTA DE SOUZA

Ouvidor do Município

De acordo.

(assinado digitalmente)

ROBSON MÁXIMO DA COSTA

Controlador Geral do Município

ANEXO I

Sugestões realizadas pelos usuários na pesquisa de satisfação - Atendimento Inicial

Pra mim ta ótimo
O atendimento está perfeito
Por enquanto está tudo fluindo bem
Bom atendimento
Da forma que é o atendimento está excelente.
Está ótimo
Do jeito q tá p mim tá bom
Resolver o problemas
Pra mim tudo perfeito so gratidão
Não acabar esse serviço.
Acho q deveria solucionar o caso não só averiguar... procuramos solução
Ótimo
Para mim está ótimo
Pra mim tá ótimo
Que não demorasse para resolver o problema.
Agilidade na execução
Nada
Que possa atender o nosso pedido o mais rapido possivel
Não tive problemas até o momento, sempre fui atendida nos chamados que realizei pelo canal de atendimento (Celular).
O atendimento está ótimo, o que falta é executar a denuncia
Fiscalização mais rápido
Talvez mais conhecido do assunto porém não tenho nada a reclamar
O atendimento ta ótimo mas só não Recebi a resposta da minha reclamação.
Continuar com o bellissimo trabalho
Foi ótimo
As denuncias/reclamacoes recorrentes como a minha, referente a limpeza de terreno, deveria ter meios para ser mais efetiva, como multa ao proprietario por nao limpar anualmente o terreno. Sempre tenho que reclamar.
Não tive nenhuma satisfação ficou bem esclarecido minhas necessidades

Agilidade e transparência na execução das multas em pessoas com terrenos em situação de abandono. Notifica limpa e cobra no IPTU não pago leiloa o terreno e tira os gastos
Fui prontamente atendida e estou satisfeita com o serviço recebido.
Esta ótimo
Acredito que uma maior integração com as várias divisões dos órgãos na Prefeitura poderia trazer uma maior eficiência na resolução das solicitações.
Poderia termos uma resposta em curto período.
Se a minha solicitação vai ser atendida eu vou investigar. Mas parabéns a pessoa que me atendeu. Prestativa, educada e demonstra interesse em ajudar. Muito obrigado
Resolver o problema mais rápido possível
Só tenho a agradecer pelo atendimento
Minha reclamação foi rapidamente encaminhada ao setor responsável. Todavia o que se espera é a resolução do problema!
Foi um atendimento muito bom, pessoal excelente.
Atendimento eficaz sem reclamações
Foi um atendimento rápido, só acho que 15 dias para uma resposta é muito
Até o presente momento ta tudo certo eu só pesso que melhore os atendimentos no posto de saúde do bairro vitória régia pos pra ser consultado pelo o médico eu marquei uma consulta 16 de janeiro pra ser atendido em 17 de fevereiro e quando eu cheguei lá o médico avisou lá fora pra todos que estavam lá que todos nós teríamos que remarcar a consulta pos ele não iria atender mas ele continuou na unidade e todos nós voltamos pra casa inclusive as pessoas com mas de 70 anos, esse é um pedido de uma pessoa que paga imposto todos os dias e gostaria de ter um atendimento diguino.
O atendimento é muito bom.
O prazo de resposta poderia ser menor
Nada
Problema não é a ouvidoria , é se a reclamação solicitada vai chegar na prefeita e ser executada como a população de cáceres necessitam.
Por enquanto nenhuma sugestão
Mais agilidade na resolução do problema
Ter respostas em até 5 dias úteis e não 15 dias.
Está satisfatório
Ta perfeito

A demora de 15 dias pra sair decisão
Quando os pedidos serem realizados, a ouvidoria poderia dar o retorno via WhatsApp.
No momento está tudo ok, só gostaria que colocassem pessoas instruídas para atendimento ao público, dar cursos de atendimento.
Passa mas nós bairros
Nada a opinar no momento.
Tá ótimo
As secretárias responsáveis atender por meio digital responder os chamados com agilidade
Esta excelente o trabalho feito pela ouvidoria.
Um canal de atendimento pra ligar
Fazer bem feito tampar bem os buracos não só passar o maquinário
Agilidade p resolver o problema.
Morosidade em dar as respostas solicitadas
Não só roçar seu lote sujo, e sim juntar o mato
No momento nada.
Atendimento rápido e satisfatório
Nada a reclamar. Vou aguardar retorno do terreno reclamado
E muito difícil de entender
Achei que seria mais fácil
Gostei muito e muito difícil
Muito bom
Sobre o pedido para ver um lote sujo
Bom , pra mim foi excelente o atendimento, até porque vcs me orientaram aonde falar para a troca de uma lâmpada queimada , que também consegui falar
Acho que pir enquanto nada
Ter mais agilidade e um meio menos complicado para acompanharmos os resultados e as intercorrências ocorridos
Hoje foi impecável! Se houver algo para melhorar, ainda hei de descobrir.
Não tenho nada a acrescentar, o atendimento foi ótimo
Tudo ok
Está ótimo atendimento
Atendimento Rápido e Prestativo.

Vcs não atendeu minha reclamação ,vcs tem que melhorar muito.
Muito obrigado pelo contato e atendimento bom com muita responsabilidade
Não é necessário pois o foi ótimo
No momentoo atendimento está bom
Ontem ela fez o cadastramento, disseram lá no setor que ela fez, que enquanto eles estiverem lá no setor ela não perde
Precisa ter esses canais no site
No meu caso que seja feito um vídeo do engenheiro responsável pela obra da visita no local explicando e provando que a solução é a mesma do que feita dentro de sala sem a visita no local para ver realmente a dimensão e as consequências de se não atender a solicitação.
QUE OS VEREADORES, AJUDE A PREFEITA. E O PAPEL DOS VEREADORES...OLHAR OS PROBLEMAS DA CIDADE
Muito bom
Está bom!
Tá bom
Para mim estou satisfeita com o atendimento
Continue como está.
Poderia ser mais rapido no pedido que a gente faz pra prefeitura de Caceres
Acho que falta rapidez no atendimento da denúncia, até agora não vieram ver o quintal informado, isso é caso de urgência, não tem como esperar 15 dias, minha casa esta sendo invadida por caramujos...
No momento o atendimento é satisfatório.
Todas as minhas denúncias foram resolvidas.
Mais divulgação
Fui bem atendida pela Ouvidoria, agora espero que melhore o atendimento na Secretaria de Saúde
Nada
Ta tudo bem
Fiscal de bairros para ver se as solicitações estão sendo feitas.
Divulgação.
Estou satisfeito com o atendendimento
A execução dos pedidos requeridos.
Na minha opiniao nada. Superou minhas expectativas . Obrigada

Ligar pra ouvir os relatos diretamente
Dar um pouco mais de atenção às solicitações.
Ter mais fiscalização nos posto de saúde
Seria so o tempo de resposta poderia ser menos
no momento nada na minha nente.
Excelente
Quanto a Ouvidoria....segue sua função de ouvir o cidadão.Pelo menos sou ouvida todas as vezes que utilizei desse setor.
Para mim está excente
No momento não tenho nenhuma sugestão quanto aí atendimento
Atendimento ok
Atendimento imediato
por ser um atendimento inicial prefiro aguardar que seja resolvido o problema para manifestar - mas gostei da rapidez em me dar a resposta do encaminhamento - aguardarei a execução do serviço
O tempo para o fornecimento da resolução poderia ser menor.
Exigir q a secretaria pague o meu dia de trabalho pq cada falta minha é descontado 250 reais e eles ainda perdem meu documento terei q voltar são 500 reais q vou perder.
Solicitação via WhatsApp é mais eficaz, haja vista que o atendimento presencial dispõem de tempo.
Demorar menos pra vir
Com resposta rápida pois tenque espera muito pra consegui fala com algum
Deveria acompanhar e cobrar dos servidores nos casos, como o meu de envio para protesto de contribuinte, claramente, idôneos em casos de erros
Evitar que a PGM, ao invés de enviar para protesto cartorial, procurasse, o contribuinte para cobranças, às vezes, indevidas.
O problema não está na ouvidoria. Está na inércia das demais secretarias pq faço denúncia a 4 anos da mesma coisa e nada aconteceu
Agilizar o tempo de resposta, que hoje é de 15 dias.
Atendimento pessoalmente
Até o momento o atendimento esta satisfatório.
Cordialidade
Por enquanto nada a opinar.

Bom
Realizar a pesquisa de satisfação, após o solucionar o problema
Maior informação a população para que saibam que tem onde recorrer
Pretendo aguardar a verificação da denúncia realizada, ai sim posso enviar uma sugestão. Desde agradeço por poder participar da pesquisa
Satisfeita no momento
Pra mim tá ótimo

ANEXO II

Sugestões realizadas pelos usuários na pesquisa de satisfação - Atendimento Final

Não justifica a minha resposta, já que o laboratório que escolhe as prioridades, e não conforme a gravidade.
espro que realmente seja investigado o caso aqui presente
SEM COMENTARIOS!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
Infelizmente essa ouvidoria não funciona, simplesmente inventam que me ligaram mais nunca recebi essa ligação. Saúde precária, servidores sem responsabilidade com a população. A população está a mingua com essa administração.
Os profissionais que vieram me atender no local da denúncia merecem elogios. Todos bem capacitados, educados e prestativos, atenderam muito bem a minha demanda.
Não teve uma resolução
Bom dia, venho por meio deste comentário, agradecer a todos vocês a suas atenções de nós atender o nosso pedidos, muito obrigado!!!
Excelente trabalho da Ouvidoria, que permaneça firme ouvindo e contribuindo com os cidadãos de Cáceres.
Precisa ser mais atuante ,ja vai fazer 90 dias ???at agora nad???
Gostaria que fosse informado o prazo para a conclusão da obra para que possamos acompanhar.
Vc xxx nao conhece a realidade do local la e sim um corrego, onde foi invadido e construido em cima do corrego, ali nunca foi um loteamento, precisa sair do escritorio e ver a reslidade do local
Acredito eu q o tempo para uma respostas é muito grande , e quando o setor não responde pedem mas tempo assim se vão mas de 30 dias para informar o usuário q o problema no momento não tem solução, assim deixando o usuário desacreditado no sistema q não funciona dando a intender q é só uma via a mas para ganhar tempo
O reclamação não é contra a ouvidoria em si, mas a incompetência da equipe que fnao se responsabiliza e não se propõe a resolver o problema causado por serviço mal executado
A denuncia não surtiu efeito, as motos continuam estacionando em lugares indevidos, mas se eu parar em QQ vaga a mim não destinado, serei multado.
Recebi a resposta de que algo seria feito, porém, só acredito quando a ação estiver concretizada.

O meu processo foi arquivado, sem a resolução do processo e sem me dar o direito de reposta.
A atenção que me foi retornado foi de altíssima qualidade eficiência e profissionalismo
As respostas apresentadas devem ser claras e objetivas apresentando prazos para resolução dos problemas apresentados
Estou imensamente satisfeita com as respostas. Uma pequena sugestão é a diminuição do tempo para resposta. Lembrando que é apenas uma sugestão.
Poderia ser mais rápido e menos burocráticos. por que a minha manifestação foi feita em Dezembro do ano passado, e até agora não obtive resposta ainda ,.
Eu nunca vi uma Ouvidoria responder tão rápido para se livrar de uma reclamação, como pode um Prefeitura não digitalizar um Memorial Descritivo "alegando" que ele e muito antigo, de 1988. Isso pra mim tem outro nome, parece até uma queima de arquivo. O órgão tem que ser responsável e digitalizar e não "simplesmente" falar que sumiu. Sim, no formulário eu fiz a reclamação em anônimo, gostaria de saber por que meu nome foi citado?
Não resolve nada a ouvidoria. O problema continua e lava as mãos aos pagadores de impostos. Ficamos à mercê de usuários de drogas em frente ao nosso estabelecimento dia e noite fazendo necessidades defecando, usando drogas e atormentando quem entra e sai no consultório. Homem e mulhee com intimidades em colchões em frente ao comércio e os órgãos competentes não tem capacidade de resolver. Oferecem itens básicos de higiene . Revoltada com essa situação.r
Ficam passando de setor para setor até arquivarem o processo. Incompetentes.
Por se tratar de um orgao que tem como objetivo dinamizar o atendimento a populacao precisa ser mais agil e mais dinamico a rua existe cabe a gestao faze la e isso considero incompetência total
Nao
Como sou da geracao antiga sou suspeito,por nao gostar da excessiva virtualizacao,assim sugiro um andamento.mais resumido,simples,e objetivo.Parabens Pela Boa Vontade de Voces.
Vcs não fazem nada, nunca péssimo trabalho
Acho muito legal o trabalho da prefeitura em atendimento pela internet
A resposta nao retrata o que aconteceu, a equipe viajou sem técnico de basquete, apenas o treinador que ficou fora da quadra por nao ser credenciado. Porem fez com a maior boa vontade.
Depois a chefe do poder executivo fica pedindo para os moradores limpar o lote, quando faz denuncia, nada FAZEM.
Problema não resolvido !
Não
Fui muito mal atendida, tem mais de 30 dias que fiz a denúncia ate hoje não foi resolvido.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 92B6-652C-158D-605F

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

- ✓ JEFFERSON LEANDRO COSTA DE SOUZA (CPF 045.XXX.XXX-01) em 05/02/2026 16:25:44 GMT-04:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ROBSON MAXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 09/02/2026 08:57:38 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/92B6-652C-158D-605F>