



Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT
Administração 2023/2024
CNPJ 15.372.402/0001-94

Ouvidoria – Relatório- Avaliação dos Serviços Públicos

Relatório de Avaliação Continuada dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Nova Xavantina- MT

Ano/ 2023

NOVA XAVANTINA-MT

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS -2023



Período Avaliado: Ano 2023	Quantidade de Questionários Respondidos no Período: 11	Forma de Avaliação: Aplicação de Questionários Presencial
Finalidade: Avaliar os serviços prestados pela Instituição, Câmara Municipal de Nova Xavantina-MT verificando a satisfação dos usuários com os serviços relacionados à estrutura da Câmara, cortesia do atendimento, tempo de espera, direcionamento e resolução do problema, agilidade na resolução do problema e qualidade do atendimento dos serviços prestados, definidos com base na Lei nº 13.460/2017.		
Técnico Responsável:		
Deuselira Rodrigues de Souza	Ouvidora Pública	068

2. DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A avaliação dos serviços públicos por parte do usuário é um direito que está previsto em lei, e que tem como intuito avaliar como os serviços são prestados pela Municipalidade (Legislativo/Executivo) e está previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos. A avaliação buscou abordar o grau de satisfação do usuário com a estrutura da câmara, atendimento prestado pelos servidores, o tempo, agilidade e a qualidade do serviço ofertado. Essa avaliação auxiliará na detecção de possíveis erros/falhas na prestação de serviços prestados pela Câmara Municipal de Nova Xavantina e posteriormente, na adequação dos setores, a fim de ter conhecimento do número de reclamações e descontentamento desses serviços prestados. Na pesquisa pode se observar estatisticamente nas representações gráficas, a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Nova Xavantina-MT. Como pode ser observado no questionário a baixo:

3. Resultado



3.1 - Qual o seu grau de satisfação com a estrutura da Câmara?

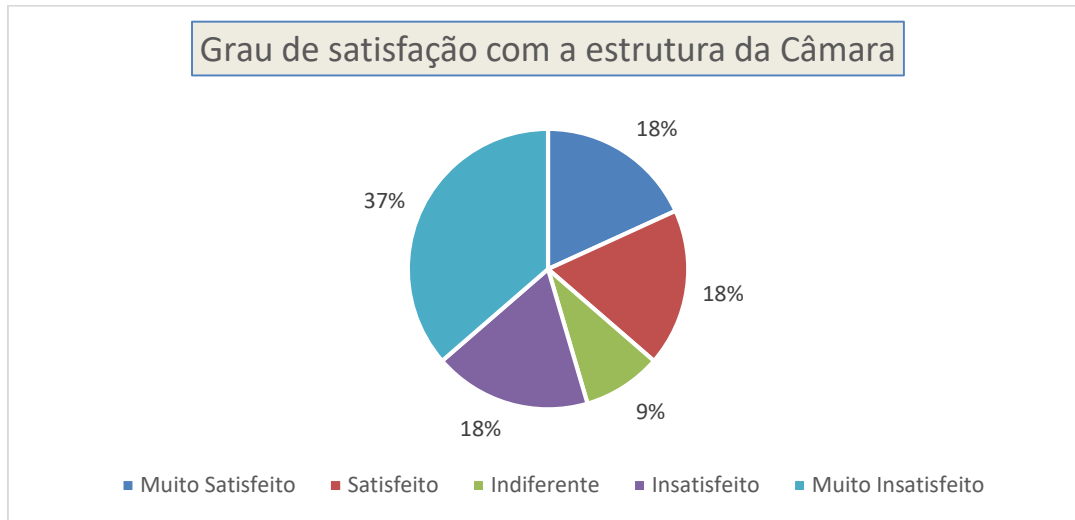


Figura 01: Respostas para a Questão 01.

Pode se observa que 37% se dizem Muito Insatisfeito com serviço e os que se diz Muito Satisfeito, Satisfeito e Insatisfeito, ficaram empatados com um percentual de 18%. E já 9% afirmaram serem Indiferentes com relação a estrutura da instituição.

3.2 - Qual o seu grau de satisfação com o respeito e cortesia dos atendentes?

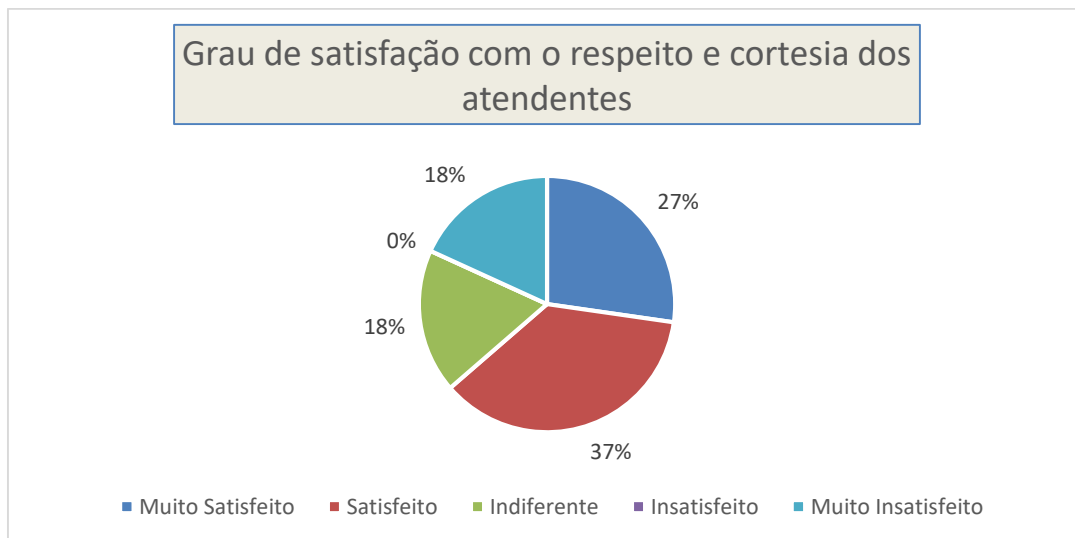


Figura 02: Respostas para a Questão 02.

Como pode se observar quanto à cortesia no atendimento 37% se diz Satisfeitos e 27% se dizem estar Muito Satisfeitos. Enquanto que o percentual que se dizem Indiferentes e Muito Insatisfeitos é o mesmo, no total de 18%.



3.3- Qual o seu grau de satisfação com o tempo de espera para ser atendido?

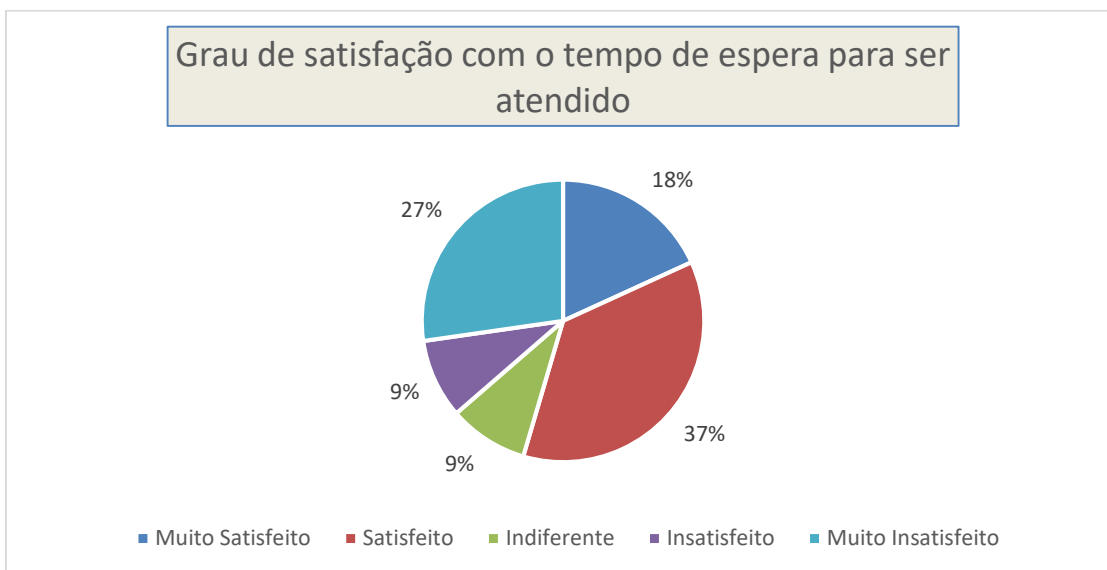


Figura 03: Respostas para a Questão 03.

Pode se observar que 37% relataram estarem Satisfeitos quanto ao tempo de espera do atendimento e 27% se dizem Muito Insatisfeitos. E 18% se diz Muito Satisfeitos, enquanto que 9% de dizem Indiferentes e Insatisfeitos.

3.4 - Qual o seu grau de satisfação com o direcionamento e resolução dos problemas?

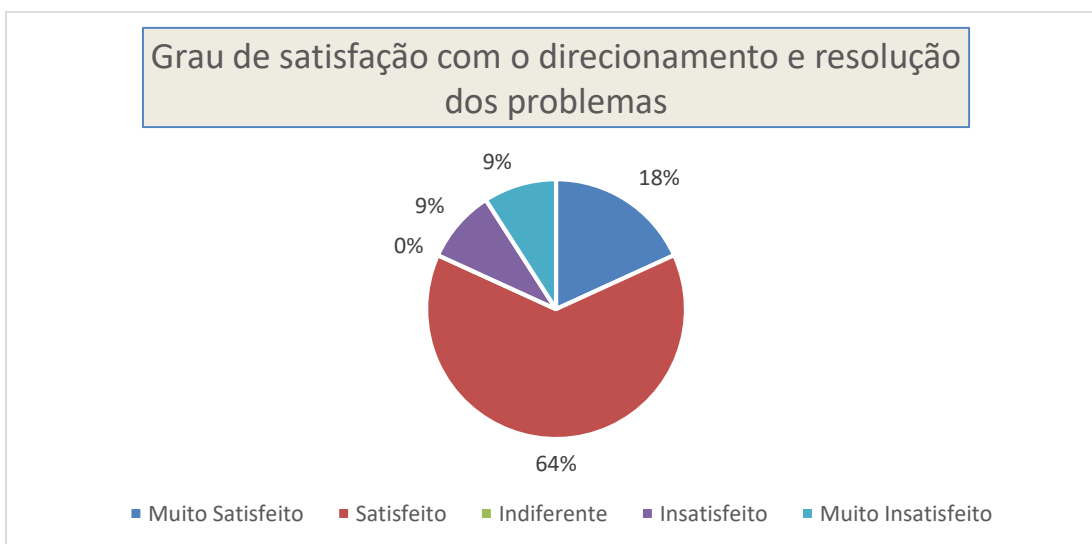


Figura 04: Respostas para a Questão 04.

Como pode se observar 64% relataram estarem Satisfeitos com o direcionamento e resolução dos problemas e 18% se dizem estarem Muito Satisfeitos. Já 9% afirmaram está Insatisfeitos e Muito Insatisfeitos.



3.5- Qual o seu grau de satisfação com agilidade na resolução dos problemas?

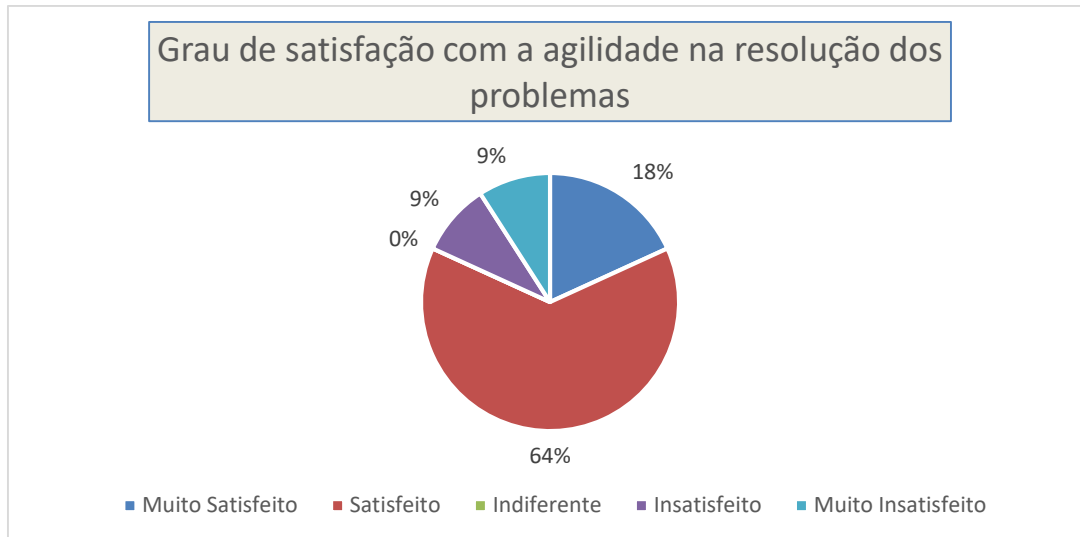


Figura 05: Respostas para a Questão 05.

Nesta questão 64% os usuários relataram estar Satisfeitos com agilidade na resolução dos problemas e 18% se diz Muito Satisfeitos, já 9% se dizem Insatisfeitos e Muito Insatisfeitos.

3.6 - Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?

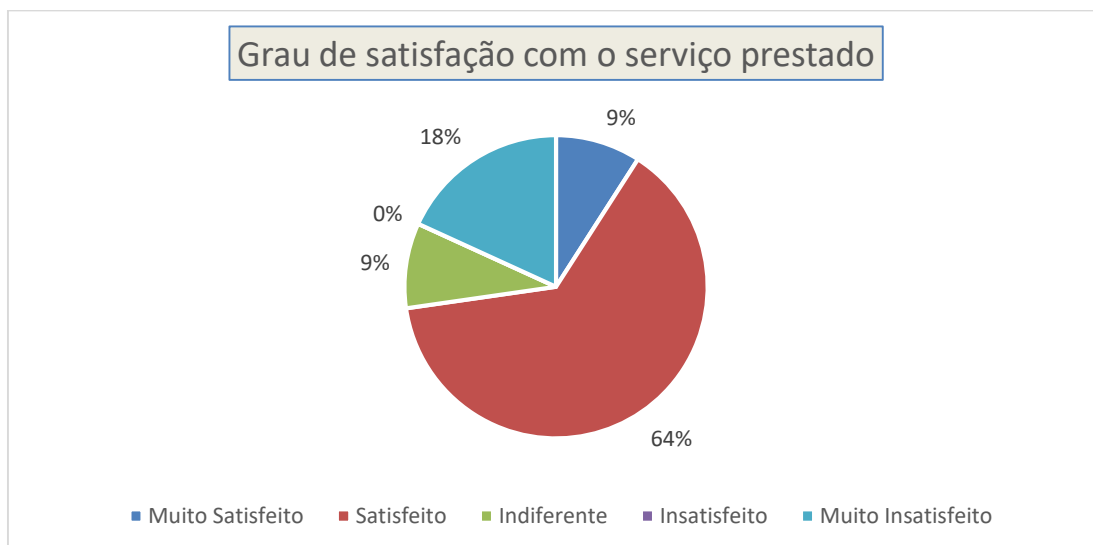


Figura 06: Respostas para a Questão 06.



Como se pode perceber 64% dizem estarem Satisfeitos com os serviços prestados e 44% se diz Muito Insatisfeitos. Enquanto que o percentual que dizem Muito Satisfeitos e Indiferentes chega a 9%.

3.7 - Qual o seu grau de satisfação com a qualidade do atendimento prestado?

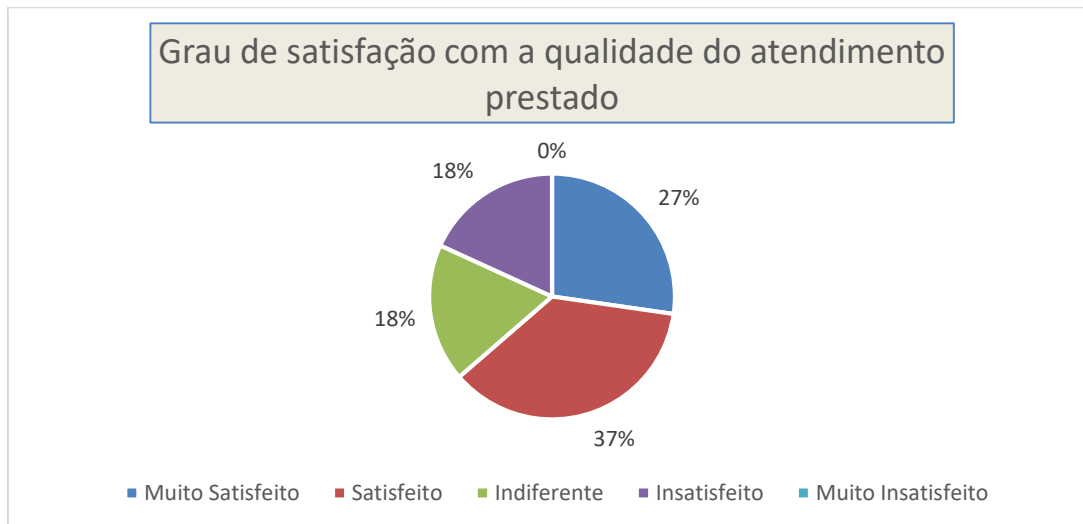


Figura 07: Respostas para a Questão 07.

Com relação à qualidade do atendimento prestado 37% se dizem Satisfeitos e 27 % se diz Muito Satisfeitos. Já 18% se dizem Indiferentes e Insatisfeitos.

Quanto  questão de sugestão de melhorias. Obteve-se as seguintes respostas:

O dia que eu estive na Câmara a mesma estava alagada, então a minha sugestão e fazer uma reforma;

Não tenho! Ou seja, não tem nada a dizer;

Higiene do local;

Ter mais respeito com as outras pessoas;

No entanto como pode ser observado os usuários deixou suas sugestões, reclamações e seus descontentamentos tanto com estrutura física da instituição como também com forma de atendimentos por parte dos servidores que prestam os servios públicos. Com tudo cabe a gestão tomar medidas cabíveis para sanar estes apontamentos elencados ou buscar melhorias afim de oferecer um ambiente adequado e com um atendimento mais eficiente que contemple a necessidade de nossos usuários dos servios públicos.



4. CONCLUSÃO

A Avaliação Continuada dos Serviços Públicos é uma ferramenta utilizada para estimular a participação do usuário dos serviços prestados pelos órgãos públicos e a partir desta avaliação será possível obter informações/dados acerca de setores que não estão desenvolvendo suas atividades de maneira adequada, seja relacionado a qualquer aspecto como: estrutura da Câmara, tempo para atendimento, cortesia, agilidade, qualidade e resolução dos problemas.

E com base na análise dos dados obtidos no período observou-se que apesar da maioria das respostas indicarem que os usuários estão **Satisfeitos** e/ou **Muito Satisfeito** com a prestação dos serviços, percebe-se também que uma quantidade bastante considerável de usuários afirmam estarem **Muito Insatisfeito** com relação à estrutura da Câmara Municipal, como de observado (Questões 3.1), e embora esta avaliação de forma geral vem com um resultado satisfatório, ainda assim precisa-se melhorar afim de buscar mais eficiência na prestação dos serviços públicos aos seus usuários.

Nas sugestões de melhorias, os usuários deixaram suas indagações. Com tudo agora cabe a gestão tomar medidas cabíveis para sanar estes apontamentos elencados ou buscar melhorias afim de oferecer um ambiente adequado e com um atendimento mais eficiente que contemple a necessidade de nossos usuários dos serviços públicos.

E com relação à agilidade na resolução dos problemas por parte dos servidores, a maioria estão satisfeitos e/ou Muito satisfeitos, ou seja, não se sentiram prejudicados com prazo de espera para que seu problema fosse resolvido.

Contudo, pode-se concluir que a maioria dos usuários, avaliam positivamente quando se dizem satisfeitos com os serviços públicos prestados por este Poder Legislativo. Mas existem apontamentos e falhas que precisam ser analisadas, mais de perto pela gestão, para que sejam resolvidas. A fim de buscar ter a qualidade e a eficiência, dos serviços oferecidos a seus usuários.

Nesta avaliação, foi possível conhecer como os serviços públicos estão sendo prestados aos usuários e qual a sua visão com relação a estes serviços. E, contudo, o intuito desta avaliação e trazer ao conhecimento público como a instituição está sendo vista externamente pela a sociedade e seus usuários. Embora esta avaliação indica satisfação na prestação de serviço público prestado, ainda assim pode-se melhorar buscando eficiência e qualidade nos



Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT
Administração 2023/2024
CNPJ 15.372.402/0001-94

atendimentos e dos serviços oferecidos por esta instituição- Câmara Municipal de Nova Xavantina-MT.

Este é o Relatório.

Nova Xavantina-MT, 14 de Fevereiro de 2024.

Deuselira Rodrigues de Souza
Ouvidora