



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/ 2022

NOVA XAVANTINA-MT



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – 2022

Período Avaliado: Ano 2022	Quantidade de Questionários Respondidos no Período: 09	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 esta prevista 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?

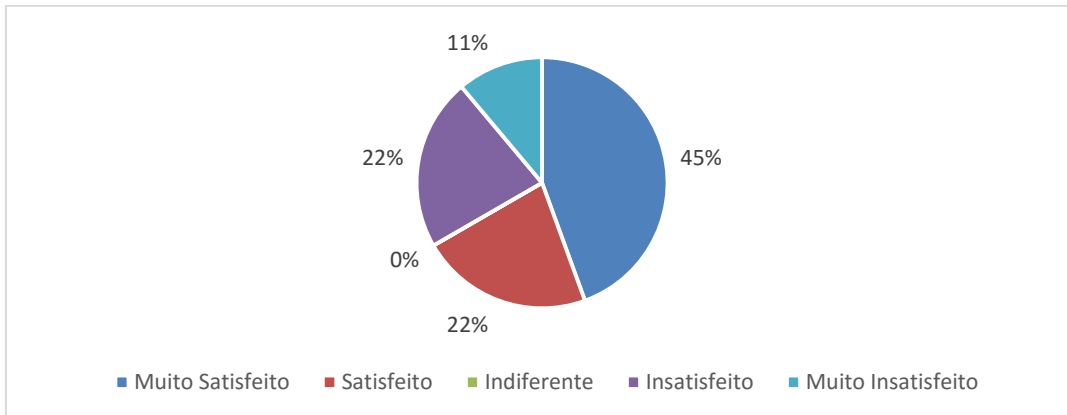


Figura 01: Respostas para a Questão 01.

Pode se observa que 45% se dizem Muito Satisfeito com serviço e os que se diz Satisfeito e Indiferente ficaram empatados com um percentual de 22%. E já 11% disseram estar Muito Insatisfeitos com a estrutura da instituição.

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

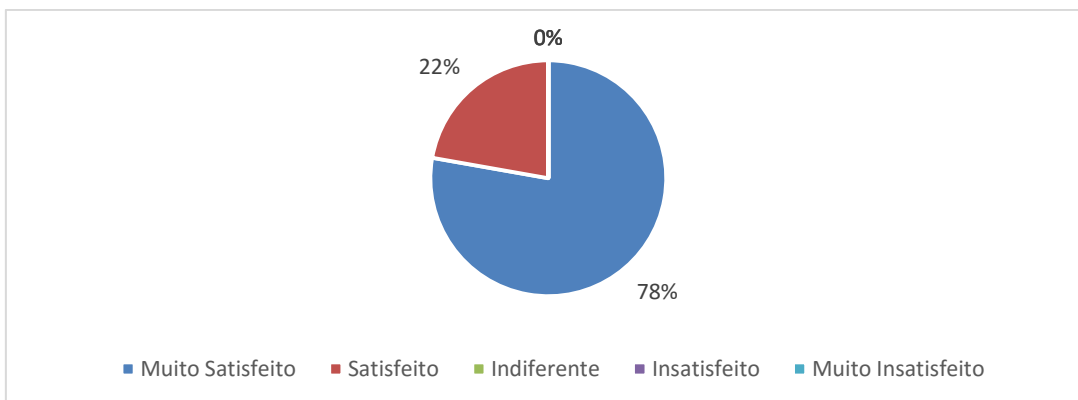


Figura 02: Respostas para a Questão 02.

Como pode se observar quanto à cortesia no atendimento 78% se diz Muito Satisfeito e 22% se dizem Satisfeito.



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

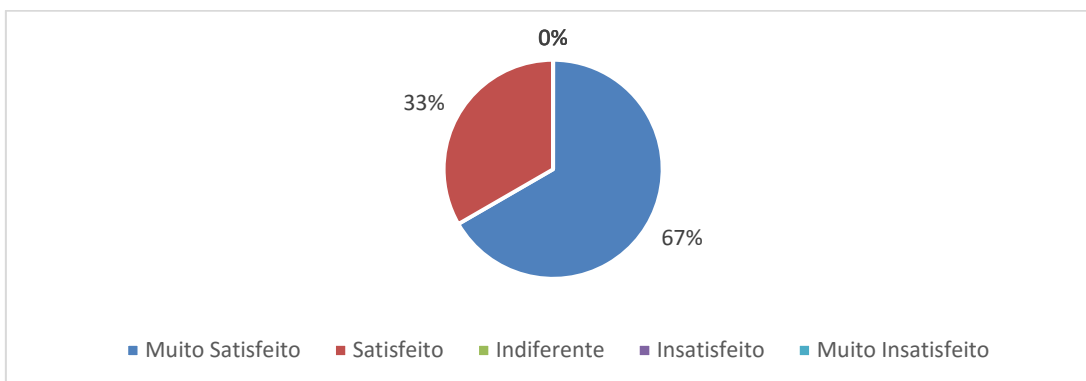


Figura 03: Respostas para a Questão 03.

Pode se observar que 67% relataram estar Muito Satisfeito quando ao tempo de espera do atendimento e 33% se dizem Satisfeitos.

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

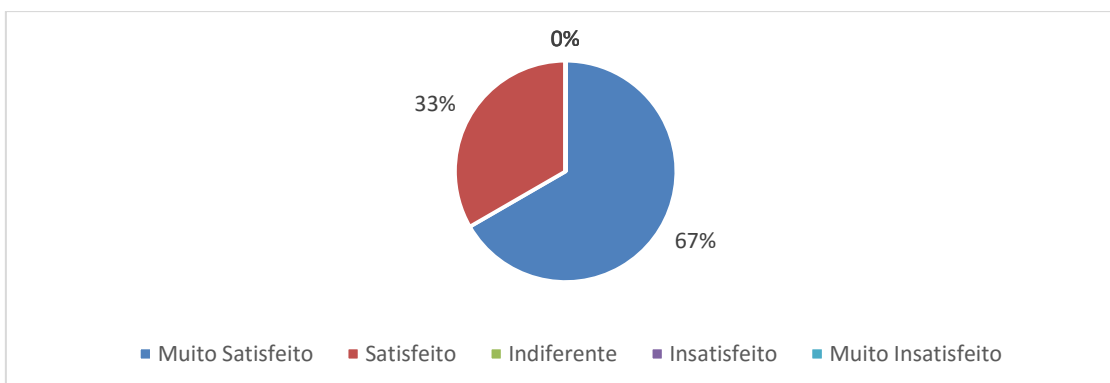


Figura 04: Respostas para a Questão 04.

Como pode se observar 67% relataram estar Muito Satisfeito com o direcionamento e resolução dos problemas e 33% se dizem estarem Satisfeitos.



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

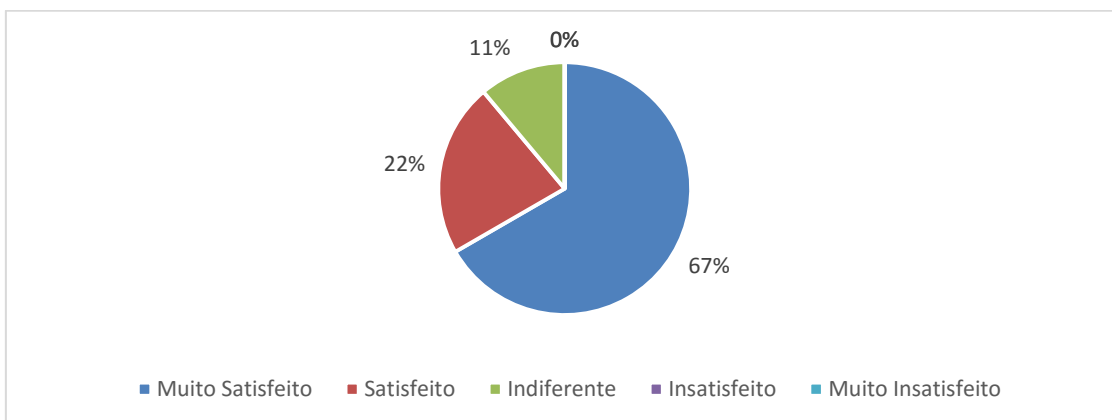


Figura 05: Respostas para a Questão 05.

Nesta questão 67% os usuários relataram estar Muito Satisfeito com agilidade na resolução dos problemas e 22% se diz Satisfeito e 11% se relataram Indiferente.

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

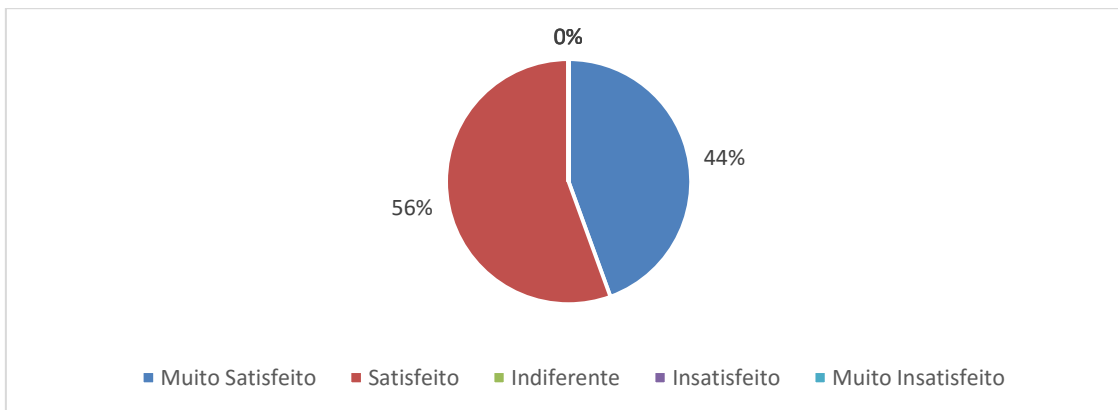


Figura 06: Respostas para a Questão 06.

Como se pode perceber 56% relataram estarem Satisfeitos com os serviços prestados e 44% se diz Muito Satisfeito.



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

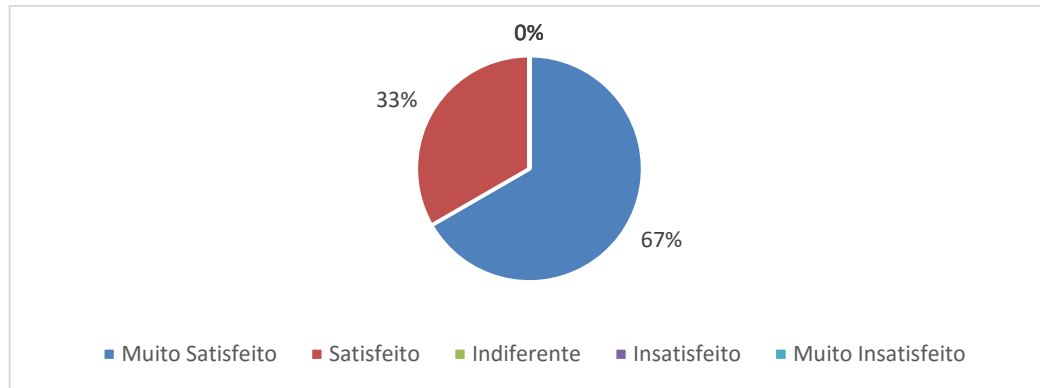


Figura 07: Respostas para a Questão 07.

Com relação à qualidade do atendimento prestado 63% se dizem Muito Satisfeito e 33 % se diz Satisfeito.

Quanto à questão de sugestão de melhorias. Obteve-se apenas uma resposta, na qual o usuário deixa uma sugestão dizendo “sempre pode”, ou seja, sempre pode melhorar.

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 muito satisfeitos e/ou satisfeitos com a prestação dos serviços, percebe-se que as avaliações relacionadas à estrutura da Câmara Municipal, transmitido na (Questões 3.1), embora vem com um resultado positivo, apresenta também um percentual de 22% que se diz Insatisfeito, seguido de 11% que relataram estarem muito Insatisfeito com a estrutura da instituição, indicando um alerta para a Gestão.



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

Nas sugestões de melhoria, o usuário deixa como dica, afirmando que sempre pode melhorar. E com relação à agilidade na resolução dos problemas por parte dos servidores, 11% foram Indiferentes, 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 está Muito Satisfeitos e/ou Satisfeitos com os serviços públicos prestados por este Poder Legislativo. Nesta avaliação, foi possível conhecer como os serviços públicos esta sendo prestados aos usuários e qual a sua visão com relação a estes serviços. E segundo as avaliações indicam Muita Satisfação e/ou Satisfação e contentamento na prestação de serviço público prestado por esta instituição Câmara Municipal de Nova Xavantina-MT.

Este é o Relatório.

Nova Xavantina-MT, 25 de janeiro de 2023.

Deuselira Rodrigues de Souza
Ouidora