



## **Relatório de Gestão da Ouvidoria de Nova Xavantina-MT**

**Ref. Ano/2023**

A ouvidoria é um espaço que funciona como ponte entre a população e os órgãos/instituições, sendo um serviço voltado ao cidadão a fim de atender as reivindicações, as denúncias, as sugestões e elogios referentes aos vários serviços disponíveis a nossa população.

A Ouvidoria tem como objetivo principal interagir com os usuários, registrar suas manifestações e encaminhá-las aos destinatários - Parlamentares ou Órgãos/Setores da Casa. Tendo como intuito aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos aos usuários dos serviços públicos.

A Lei 13.460/2017 que regulamenta as Ouvidorias estabelecem normas básicas para a participação do cidadão e determina a criação e o funcionamento a criação e funcionamentos das ouvidorias, e cabe a cada município editar sua norma específica através de Lei ou Decretos.

Em nosso município a Lei que regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal foi criada através Lei Municipal nº 1.723, de 29 de Abril de 2013. Tendo como Ouvidor Responsável Deuselira Rodrigues de Souza. 02 DE Portaria nº 269 DE MAIO 2013.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina –MT esta localizada na Rua Jose Rosalino da Silva- Praça Três Poderes-S/N Setor Xavantina Cx Postal 31- cep 78690-000  
Horário de Expediente: Segunda-feira à quinta-feira Horário: 12:00 às 18:00 Sexta-feira  
Horário: 07: 00 às 13:00.

E para promover a interação/participação com a população, a Ouvidoria da Câmara Municipal disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de contato:

- Atendimento: Presencial
- E-mail: [ouvidoriacmx@gmail.com](mailto:ouvidoriacmx@gmail.com)
- Fone: 08006423033 ou (66)3438-2384/R216.

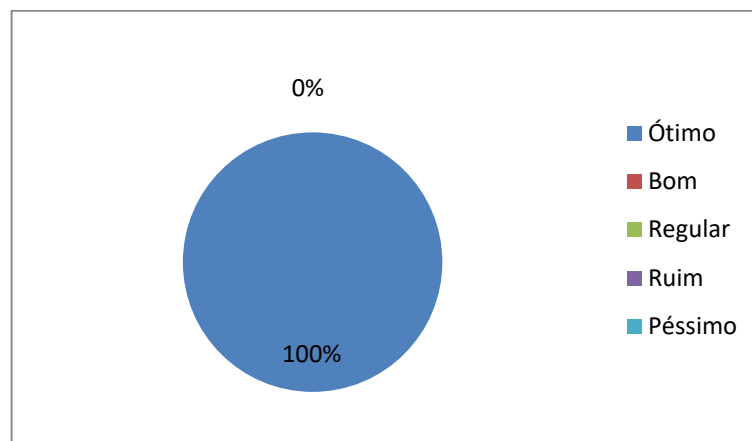


➤ Site: <https://www.novaxavantina.mt.leg.br/ouvidoria>

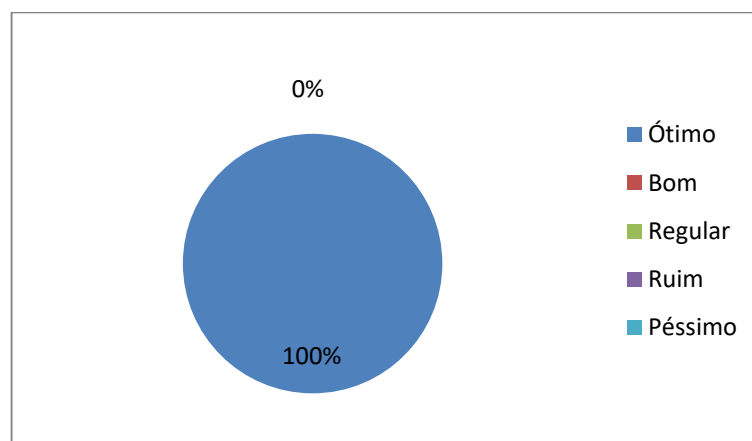
Este relatório buscou avaliar estaticamente a Ouvidoria da Câmara Municipal Nova Xavantina com uma pesquisa de Satisfação na qual mesma foi realizada de forma online através de formulário disponibilizada no site da instituição como ser observado logo abaixo:

## 1. Resultado

1.1 - Qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento recebido pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina-MT?



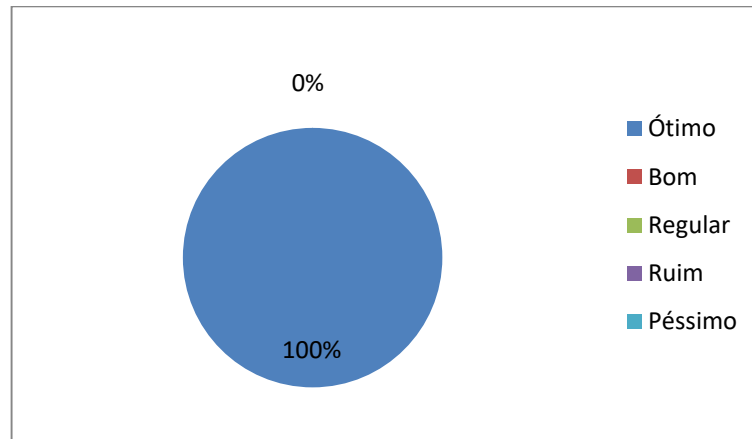
1.2 - Como você avalia as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação?



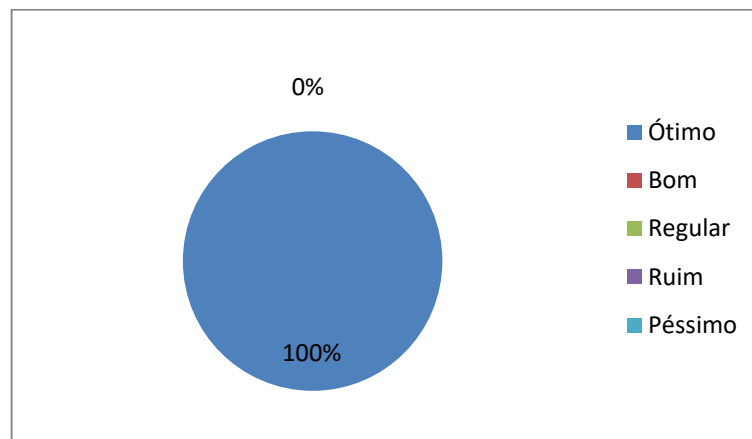


Estado de Mato Grosso  
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT  
Administração 2023/2024  
CNPJ 15.372.402/0001-94

1.3 - Como você avalia a facilidade de preenchimento dos itens para o cadastro da manifestação?



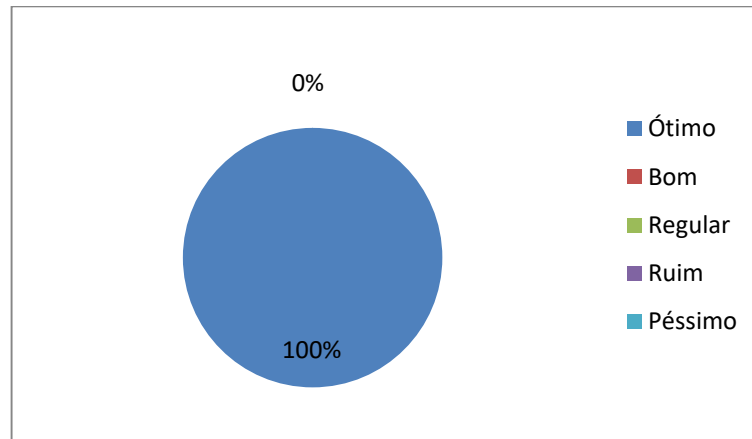
1.4 - Como você avalia a facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina -MT?



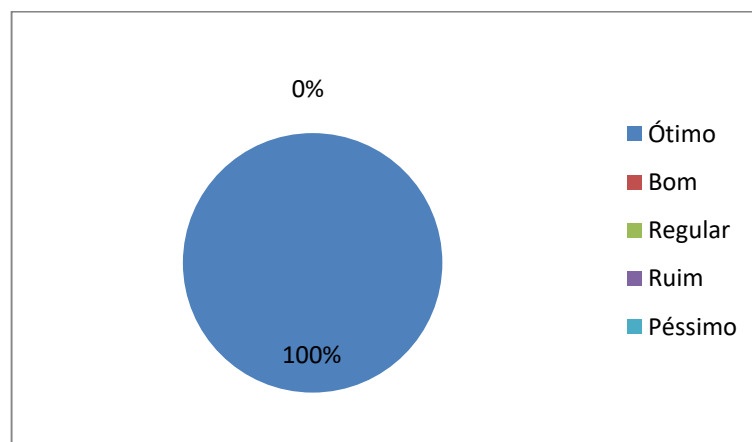


Estado de Mato Grosso  
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT  
Administração 2023/2024  
CNPJ 15.372.402/0001-94

1.5 - Quanto à qualidade do atendimento prestado ao usuário?



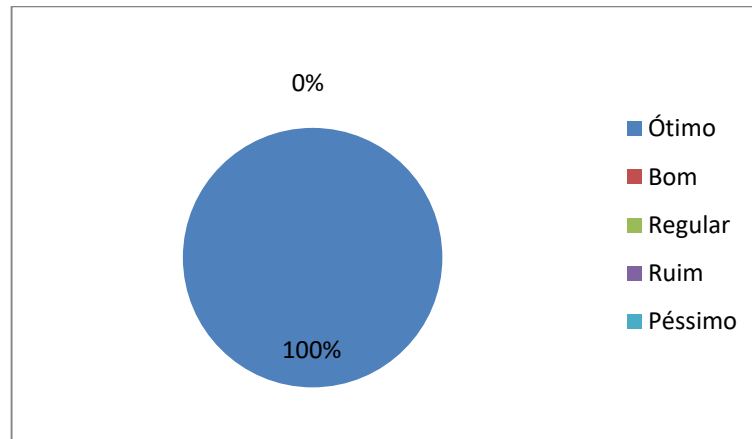
1.6- Quanto ao cumprimento, prazo e tempo de respostas na prestação dos serviços?



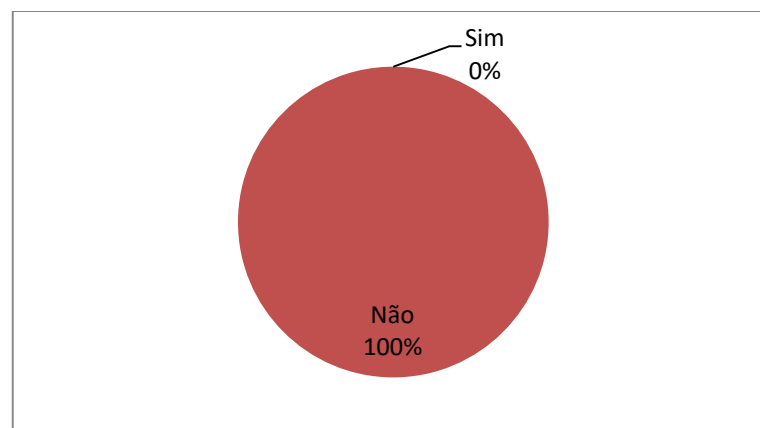


Estado de Mato Grosso  
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT  
Administração 2023/2024  
CNPJ 15.372.402/0001-94

1.7 - Como você avalia a atuação da Câmara Municipal de Nova Xavantina/MT para a solução da manifestação?



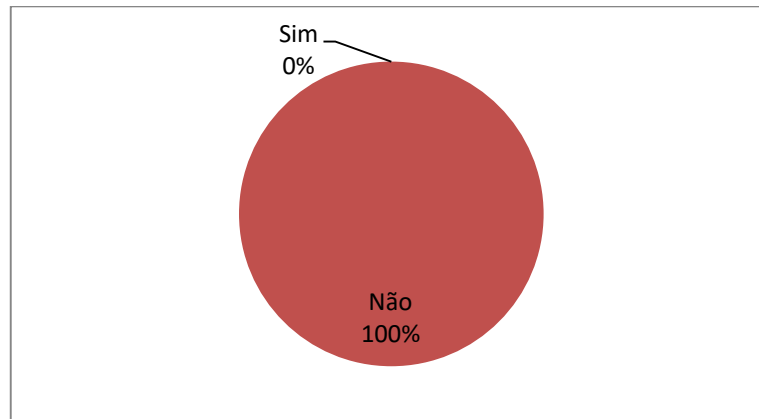
1.8 - Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site da Câmara Municipal de Nova Xavantina/MT?





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

1.9 - Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina/MT?



1.10 - Você tem algum comentário ou sugestão que possa ajudar a melhorar os serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina-MT? Se sim, por gentileza escreva-os abaixo:

Nesta questão não obtivemos nenhum comentário ou sugestão para a melhoria dos serviços da Ouvidoria.

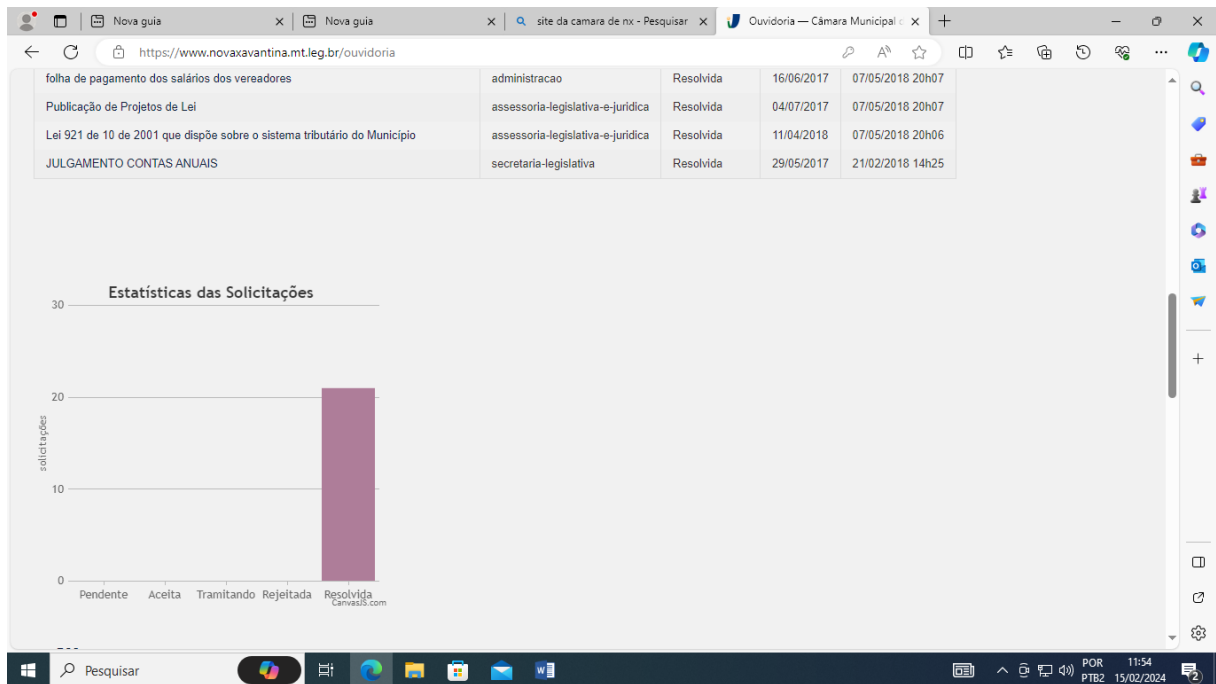
Como pode ser observado, na Pesquisa de Satisfação buscou avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina-MT e como ser constado nos gráficos acima somente um usuário avaliou os serviços prestados, nos anos de 2022 e 2023.

## 2. Manifestações- Site/CM/https://www.novaxavantina.mt.leg.br/ouvidoria

Assunto	Área	Status atual	Enviado	Modificado
Nomeação dos candidatos aprovados e classificados no concurso público 002/2022	ouvidoria	Resolvida	04/12/2023	07/12/2023 16h45
Código de Obras do Município de Nova Xavantina - MT	ouvidoria	Resolvida	01/12/2023	07/12/2023 16h31
Qual a validade do concurso público 001/2017?	ouvidoria	Resolvida	30/11/2023	01/12/2023 12h03
Convocação dos aprovados no Concurso Público 002/2022	ouvidoria	Resolvida	23/11/2023	29/11/2023 17h30
VERBA INDENIZATORIA	ouvidoria	Resolvida	19/05/2023	13/06/2023 13h22
Convocação dos aprovados em Concurso Público	ouvidoria	Resolvida	17/05/2023	01/06/2023 15h05
Lei	ouvidoria	Resolvida	19/04/2023	17/05/2023 14h05
Convocação dos aprovados no Concurso Público 001/2017	ouvidoria	Resolvida	16/05/2023	17/05/2023 13h52
PREFEITURA PAGANDO SEM A DEVIDA CERTIDÃO	ouvidoria	Resolvida	08/09/2022	09/01/2023 18h00
Sumiram meus diplomas no concurso público	ouvidoria	Resolvida	18/04/2022	27/04/2022 15h25
andamento do concurso 01/2017	administracao	Resolvida	28/09/2018	03/03/2021 17h09
Lei 1973/2016 sobre parcelamento de solos urbanos	assessoria-legislativa-e-juridica	Resolvida	02/07/2019	05/09/2019 17h03
Distrito	administracao	Resolvida	07/03/2019	25/04/2019 13h25
Requerimento de Lei	ouvidoria	Resolvida	28/09/2018	03/10/2018 13h34
Lei Municipal de N° 1752/2013	ouvidoria	Resolvida	16/02/2018	07/05/2018 20h09
Lei Municipal de N° 1752/2013	administracao	Resolvida	10/02/2018	07/05/2018 20h08



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



## Demais Manifestações- Questionário/presencial

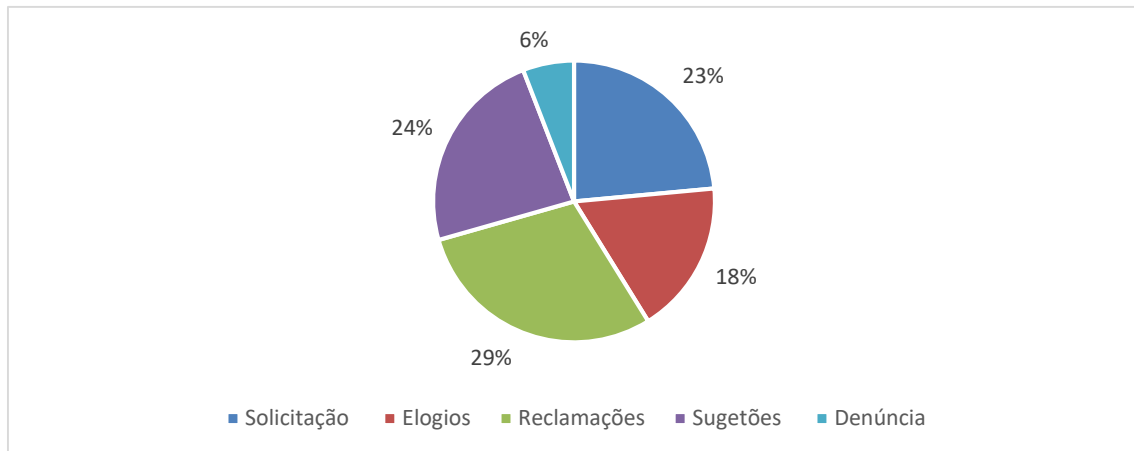
Distribuição por Tipo de Manifestação/ Janeiro á Dezembro de 2023	
<b>Solicitação</b>	<b>4</b>
<b>Elogios</b>	<b>3</b>
<b>Reclamação</b>	<b>5</b>
<b>Sugestão</b>	<b>4</b>
<b>Denúncias</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

### 2.1-Quanto ao Tipo de Manifestação

### 2.2-Gráfico-Percentual de manifestações/2023



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



### Referência 2023

#### Solicitações

1. Solicitações: Lavagem do Banheiro
2. Solicitação: Que os Vereadores sejam mais presentes
3. Solicitação: Mais cadeiras no Plenário
4. Solicitação: Disponibilizar uma rede wifi para o público durante eventos na **Câmara**

#### Elogios

1. Todos muito atenciosos os funcionários em geral
2. Belo Espaço
3. A contadora e legal

#### Reclamações

1. Muito sujo, mau cheiro
2. Muita sujeira
3. Banheiros sujos
4. As paredes estão descamando
5. Não encontrei vereadores a hora que estive na Câmara

#### Sugestões

1. Melhorar a estrutura da Câmara que está muito feia, deixa a desejar
2. Colocar elevador para os deficientes físicos e/ou com mobilidade reduzida
3. Pintar e decorar a Câmara Municipal



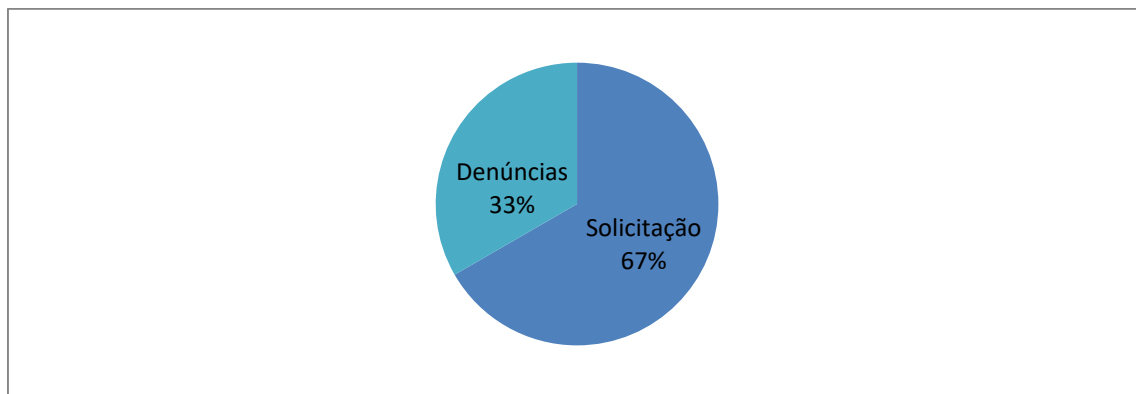


4. Lavar todos os dias os banheiros

## Denúncia

1. Falta dos Vereadores para atender a população

### 2.3-Gráfico- Percentual de manifestações/2022



#### Referência 2022

Como pode-se observar fazendo um paralelo entre 2022 e 2023 ouve um aumento nas manifestações, como pode ser analisado nos dois gráficos. No ano de 2022, 67% dos usuários solicitaram informações e/ou documentos, 33% fizeram algum tipo denúncia. Já em 2023, ouve um acréscimo considerado nos números de manifestações reivindicando, mais higiene do local, reforma do prédio e mais presença dos vereadores na Instituição, para atendimento aos usuários do serviço público.

### 3. Formas de contato usadas pelos usuários para as manifestações

As manifestações partes delas foram feitas por telefone, presencial e online direto no site da instituição. Como se pode perceber este ano de 2023 ouve um aumento das manifestações levando em consideração ao ano de 2022. E no entanto mesmo tendo muitas formas de contatos para atender os usuários e suas reivindicações, ainda assim como pode ser observado, temos um número pequeno de manifestações por parte da população. A ouvidoria de Nova Xavantina-MT agradece a sua participação usuário e quero dizer que estamos aqui a sua disposição para melhor atende-lo sempre, a fim de construirmos uma sociedade cada vez



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

melhor com mais transparência e mais participativa, no tange as questões públicas, tendo vocês usuário do serviço público como peça chave, fundamental desse processo.

Este é o Relatório.

Nova xavantina, 14 de Fevereiro de 2024.

Deuselira R Souza  
Ouvidora -Portaria nº 269