



Relatório de Gestão da Ouvidoria de Nova Xavantina-MT

Ref. Ano/2024

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. Portaria nº 269 de 02 de Maio de 2013.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina –MT está 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
- Fone: 08006423033 ou (66)3438-2384/R216.



Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT
Administração 2025/2026
CNPJ 15.372.402/0001-94

➤ 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. Questionamentos Elencados no Formulário online.

Nº Perguntas	
01	Qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento recebido pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina-MT?
02	Como você avalia as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação?
03	Como você avalia a facilidade de preenchimento dos itens para o cadastro da manifestação?
04	Como você avalia a facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina -MT?
05	Quanto à qualidade do atendimento prestado ao usuário?
06	Quanto ao cumprimento, prazo e tempo de respostas na prestação dos serviços?
07	Como você avalia a atuação da Câmara Municipal de Nova Xavantina/MT para a solução da manifestação?
08	Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site da Câmara Municipal de Nova Xavantina/MT?
09	Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina/MT?
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:

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 na tabela acima, no ano de 2024 não obtivemos respostas por parte dos usuários do serviço público, na pesquisa de satisfação online.

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



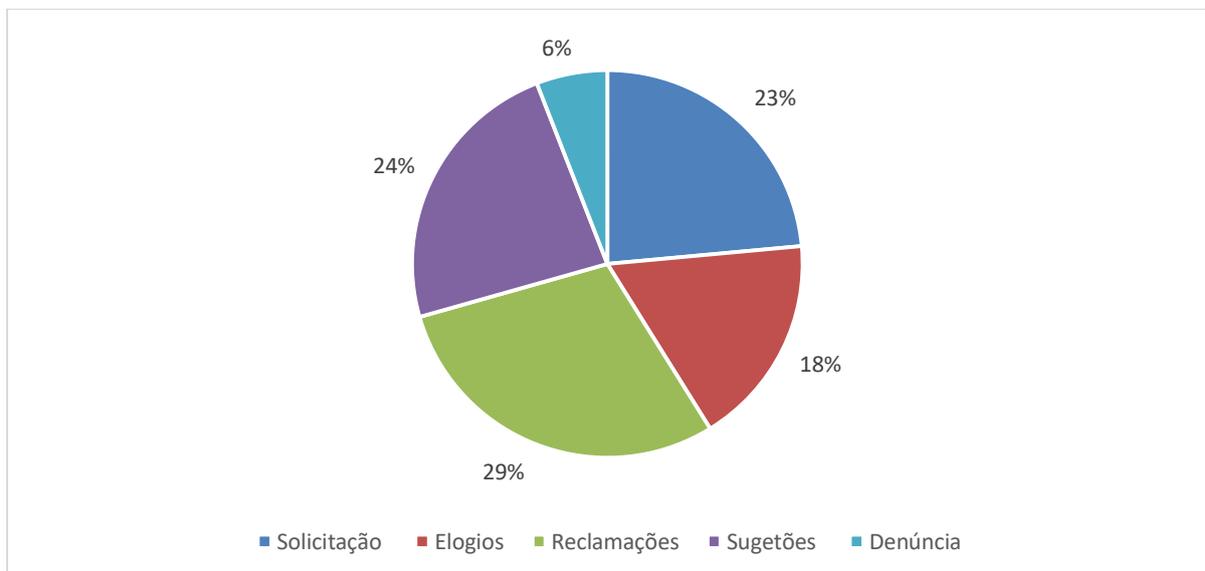
Fazendo um paralelo entre 2023/2024

2.2 Manifestações- Questionário/presencial /2023

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

Referência/2023

2.3-Gráfico-Percentual de manifestações/2023



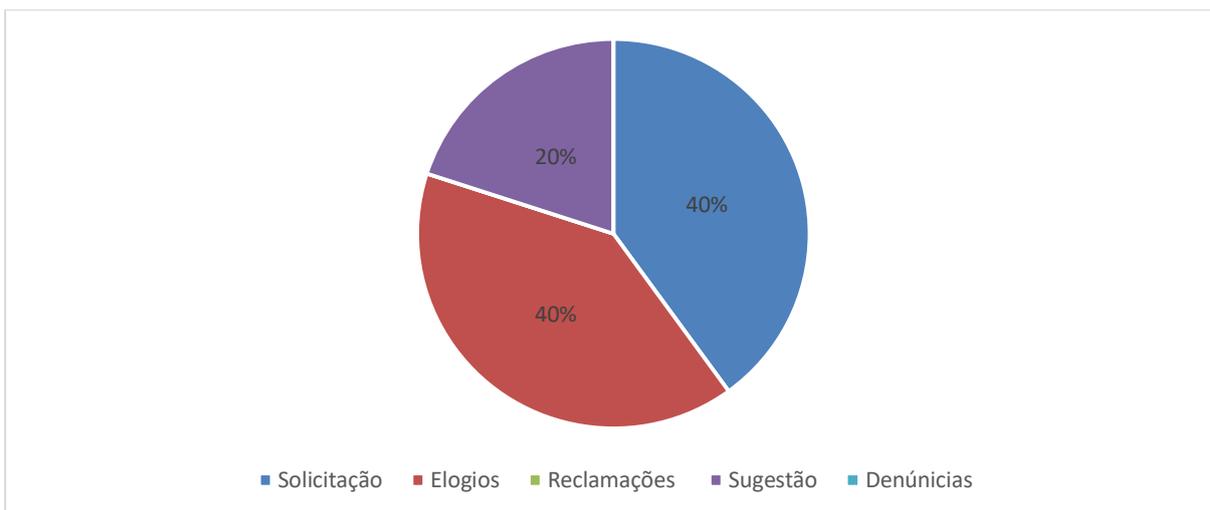
3. Manifestações- Questionário/presencial /2024



Distribuição por Tipo de Manifestação/ Janeiro á Dezembro de 2022	
Solicitação	2
Elogios	2
Reclamação	0
Sugestão	1
Denúncias	0
TOTAL	05

Referência 2024

2.3 Gráfico-Percentual de manifestações/2024



Como pode-se observar fazendo um paralelo entre 2023 e 2024 ouve uma diminuição nas manifestações entre estes dois anos, como pode ser analisado nos gráficos. No ano de 2023, 29 % dos usuários se manifestou em forma de reclamação, 24 % fizeram sugestão e 23 % fizeram algum tipo solicitação de documentos. Já no ano de 2024 de forma geral, ouve uma diminuição nos números manifestações, mas 40 % dos que avaliaram elogiaram os servidores pelo atendimento dos serviços prestados e/ou solicitaram algum tipo de documento, junto a secretaria de administração da Câmara Municipal.



3. Formas de contato usadas pelos usuários para as manifestações

As manifestações foram feitas por telefone, presencial e online direto no site da instituição e por e-mail. Como pode-se perceber este ano de 2024 houve uma diminuição das manifestações levando em consideração ao ano de 2023. 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 atendê-lo sempre, a fim de construirmos uma sociedade cada vez 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, 07 de Janeiro de 2025.

Deuselira R Souza
Ouvidora -Portaria nº 269