



Relatório de Gestão da Ouvidoria de Nova Xavantina-MT

Ref. Ano/2022

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 especifica 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 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
- Fone: 08006423033 ou (66)3438-2384/R216.

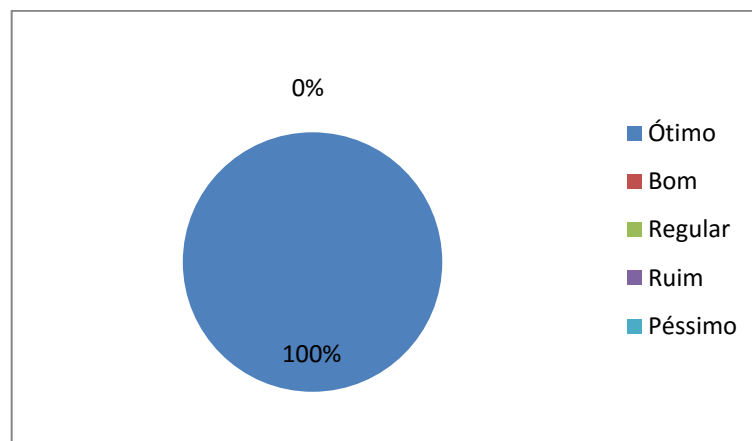


➤ Site: <https://www.novaxavantina.mt.leg.br/ouvidoria>

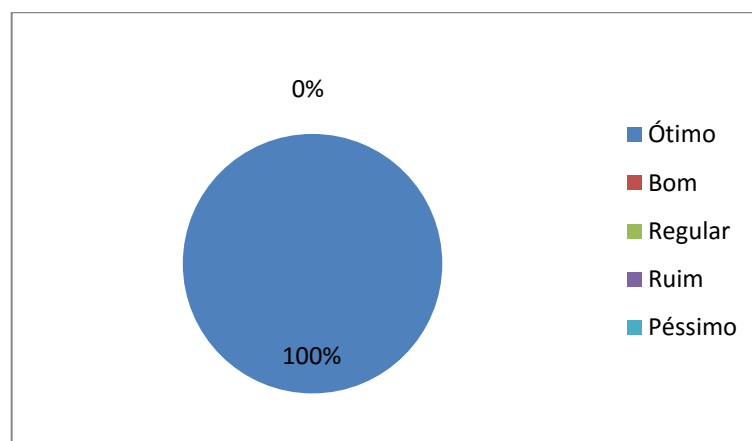
Este relatório buscou avaliar estaticamente a Ouvidoria da Câmara Municipal Nova Xavantina com uma pesquisa de Satisfação na qual mesma foi realizada de forma online através de formulário disponibilizada no site da instituição como ser observado logo abaixo:

1. Resultado

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



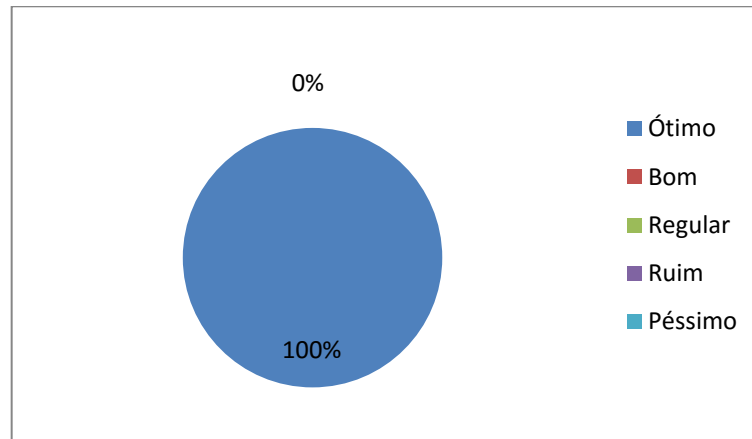
1.2 - Como você avalia as informações sobre os requisitos necessários para o recebimento da manifestação?



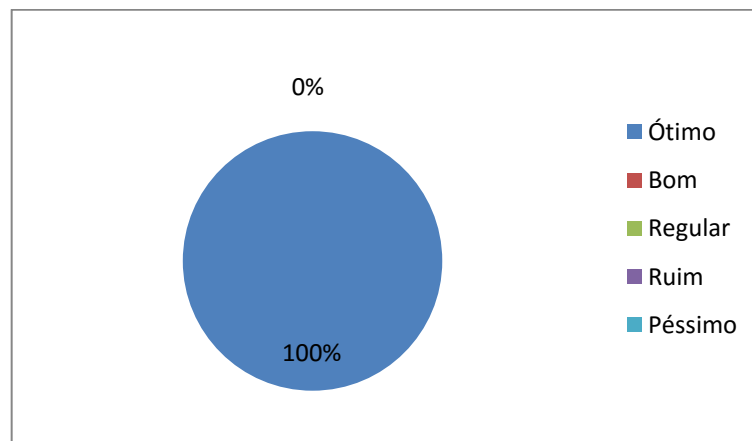


Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT
Administração 2023/2024
CNPJ 15.372.402/0001-94

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



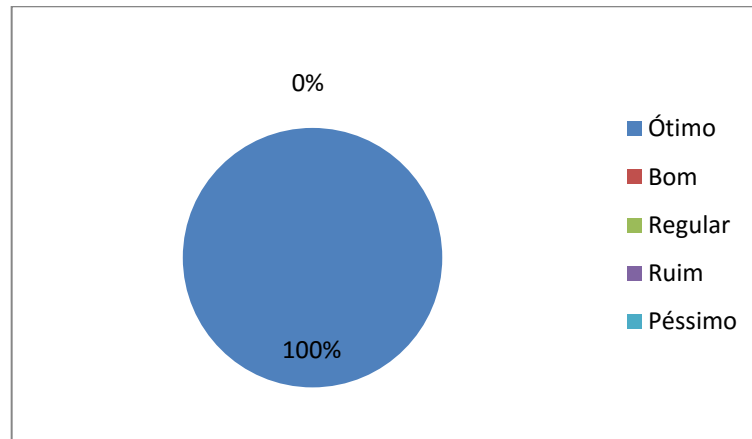
1.4 - Como você avalia a facilidade de acesso ao Portal de Serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina -MT?



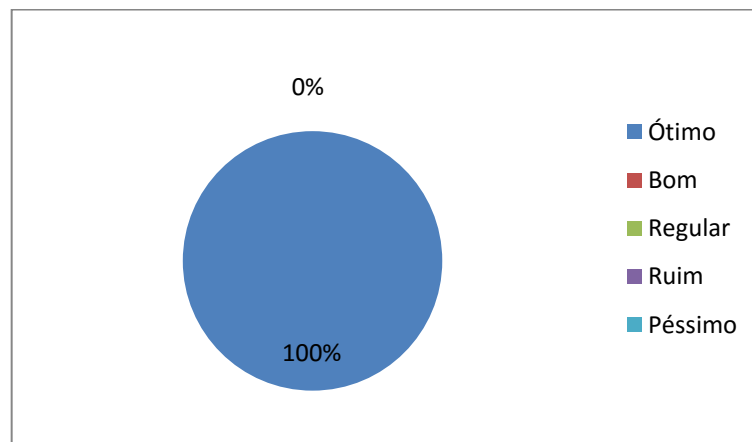


Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT
Administração 2023/2024
CNPJ 15.372.402/0001-94

1.5 - Quanto à qualidade do atendimento prestado ao usuário?



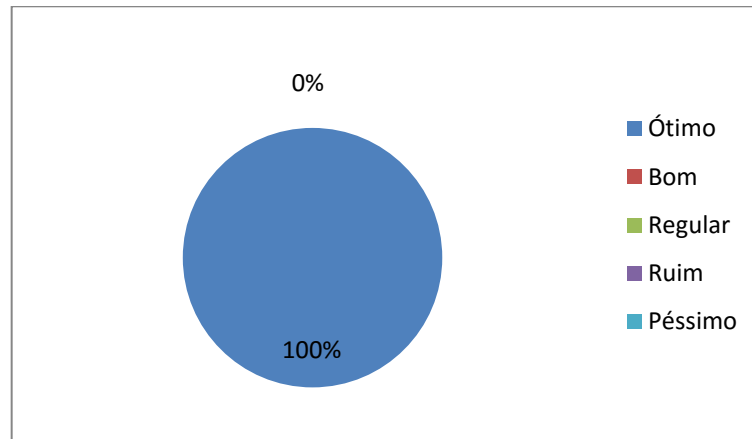
1.6- Quanto ao cumprimento, prazo e tempo de respostas na prestação dos serviços?



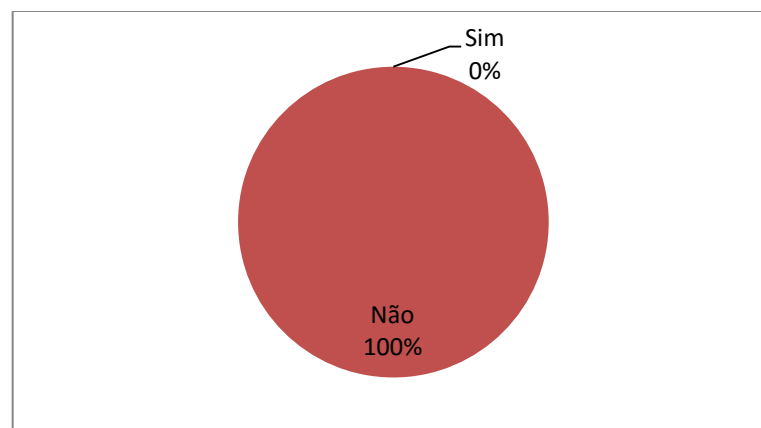


Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT
Administração 2023/2024
CNPJ 15.372.402/0001-94

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



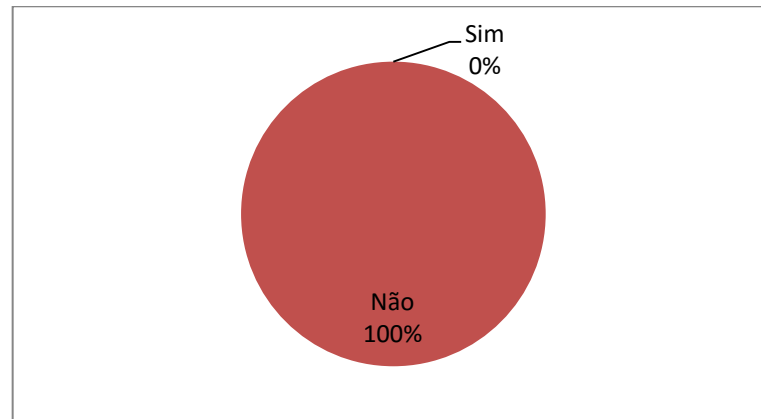
1.8 - Você acompanhou o andamento da sua manifestação no site da Câmara Municipal de Nova Xavantina/MT?





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.

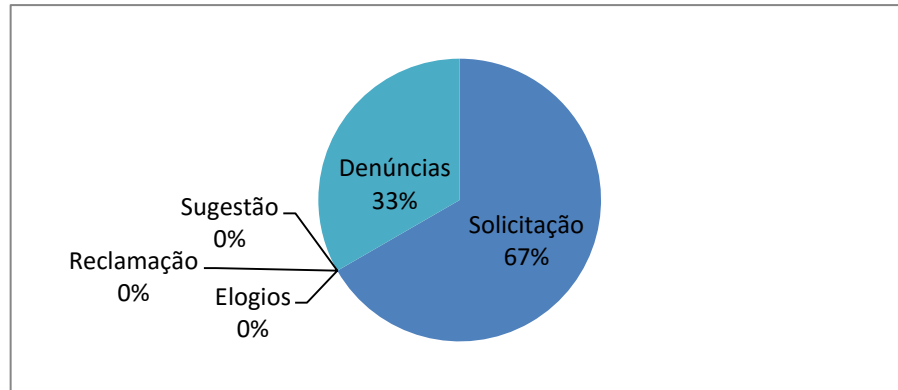
Como pode ser observado, na Pesquisa de Satisfação buscou avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Xavantina-MT e como ser constado nos gráficos acima somente um usuário avaliou os serviços prestados.

2. Demais manifestações

Distribuição por Tipo de Manifestação/ Janeiro á Dezembro de 2022	
Solicitação	4
Elogios	0
Reclamação	0
Sugestão	0
Denúncias	2
TOTAL	6



2.1-Quanto ao Tipo de Manifestação



Como se pode observar 67% dos usuários solicitaram informações e/ou documentos, 33% fizeram algum tipo denúncia.

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 ainda temos uma demanda pequena de manifestação do usuário, mesmo tendo muitas formas de contatos para atender os usuários e suas manifestações, ainda assim como ser observado temos um número pequenos 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 melhor com mais transparência e mais participativa.

Este é o Relatório.

Nova xavantina, 24 de Janeiro de 2023.

Deuselira R Souza
Ouvidora