



DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA

Durante o mês de janeiro de 2022, foi efetivada uma pesquisa de satisfação acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria, conforme exigência da Lei nº 13.460/2017.

O processo de avaliação teve como objetivo, qualificar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá, bem como, fluxos e procedimentos para atender as demandas deste setor, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco do trabalho foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise, foram utilizados o questionário de avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A pesquisa realizada com o questionário de avaliação foi inicialmente disponibilizada por meio eletrônico, encaminhada para o *e-mail* de cada manifestante do ano anterior, a fim de ser respondida mediante preenchimento de um questionário avaliativo. No entanto, como não houve sucesso na obtenção de respostas no prazo pretendido, optamos por uma segunda forma de avaliar, que foi por meio de ligações telefônicas.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

Buscou-se avaliar AS SEGUINTEs questões:

Q1 - As informações disponíveis nesta plataforma foram úteis?

- Ótimo
- Boa
- Regular
- Ruim

Q2 - Você está satisfeito com esse serviço?

- Sim
- Não

Q3 - Como você avalia a qualidade do atendimento?

- Ótimo
- Boa
- Regular
- Ruim

Q4 - Os compromissos e prazos definidos foram cumpridos?

- Sim
- Parcialmente
- Não

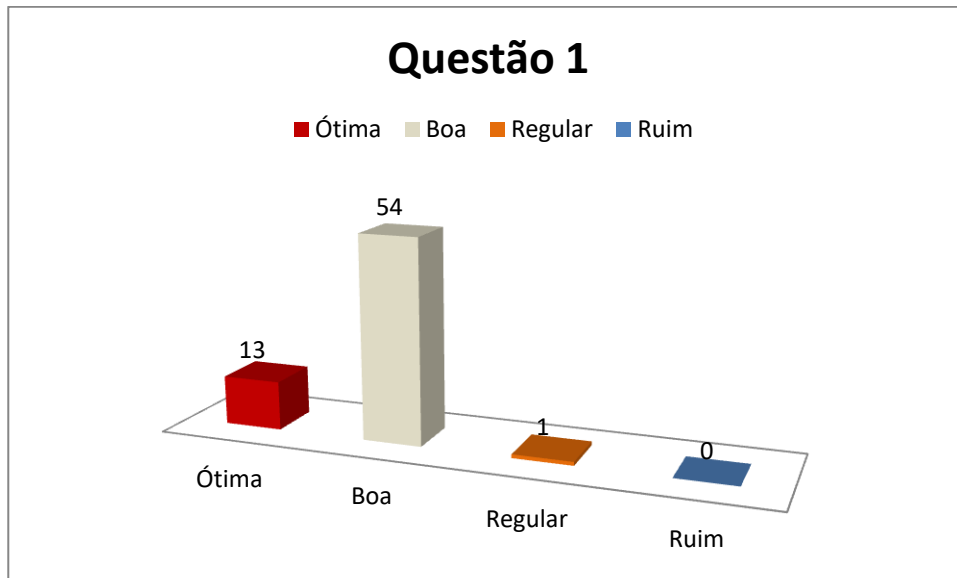
Q5 - Como você avalia a contribuição da Ouvidoria?

- Ótimo
- Boa
- Regular
- Ruim

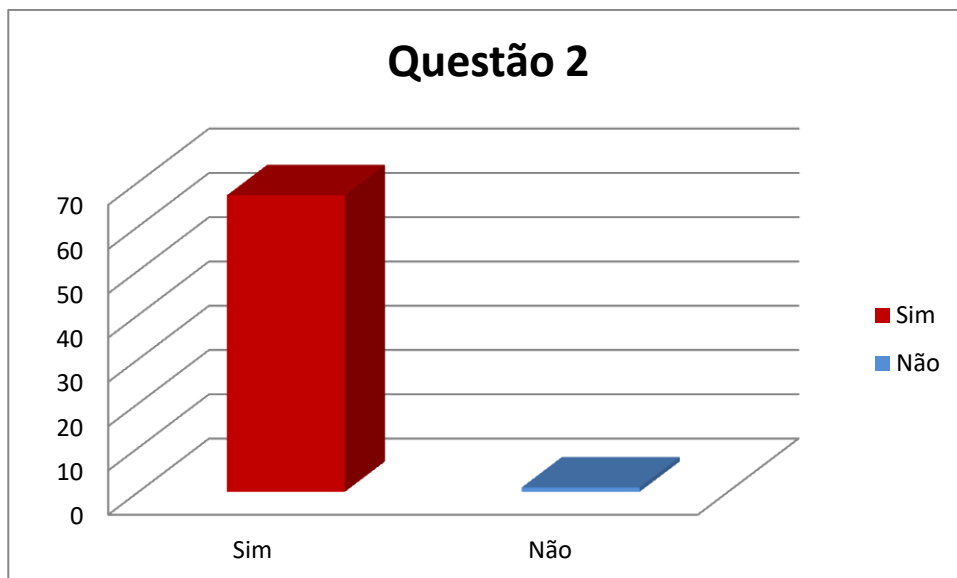


ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

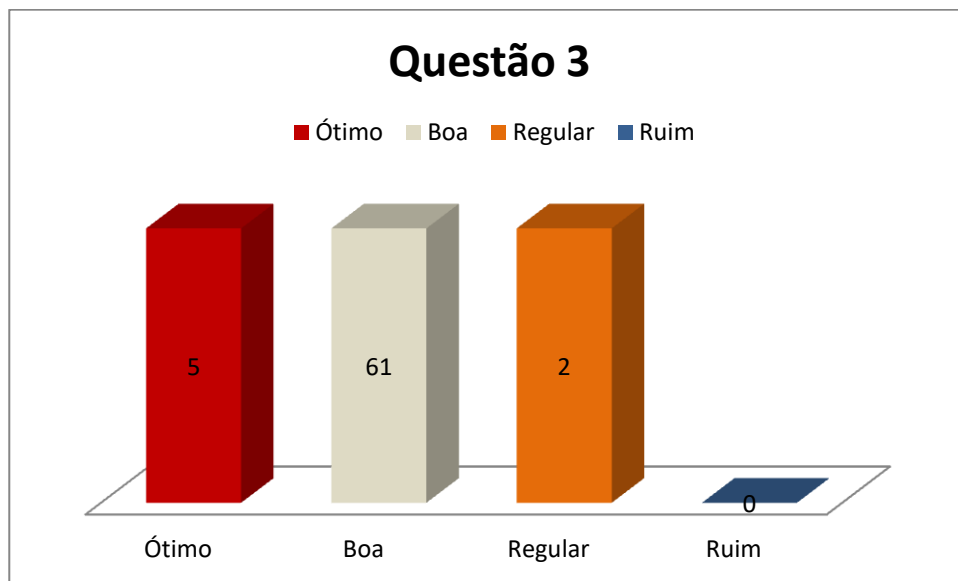
Para melhor compreensão dos gráficos apresentados a seguir, vale considerar, que do total de manifestações no período (129), após revisão manual, excluindo manifestações de teste, repetidas ou sigilosas, apenas (72) restaram aptas para serem contactadas. Destas, ainda (04) estavam com contatos inválidos, sendo por fim entrevistados um total de (68) manifestantes.



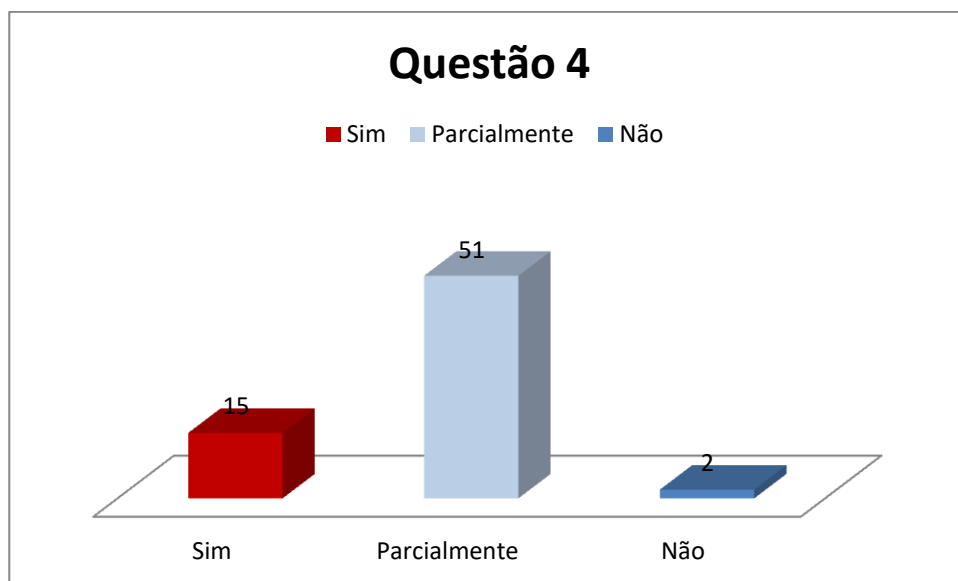
Fonte: Ouvidoria (2022)



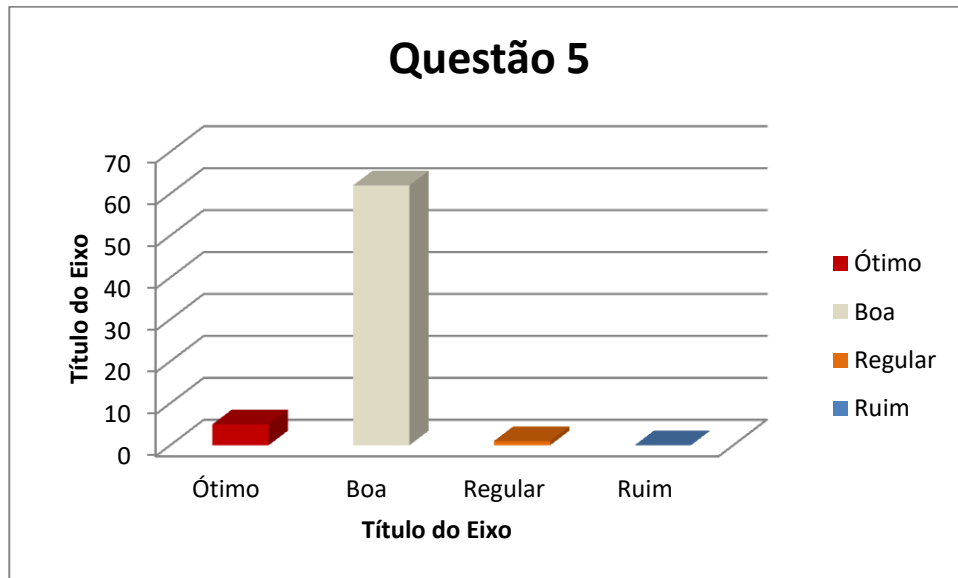
Fonte: Ouvidoria (2022)



Fonte: Ouvidoria (2022)



Fonte: Ouvidoria (2022)



Fonte: Ouvidoria (2022)