



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT  
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

# RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2026

## OUVIDORIA da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte



**OUVIDORIA**

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

 (66) 99227 6119

 [www.ipirangadonorte.mt.leg.br](http://www.ipirangadonorte.mt.leg.br)

 [ouvidoriacm@ipirangadonorte.mt.leg.br](mailto:ouvidoriacm@ipirangadonorte.mt.leg.br)



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**  
**CNPJ N.º 07.221.699/0001-69**

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. OBJETIVO DA PESQUISA .....	3
3. JUSTIFICATIVA.....	3
4. DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO.....	3
5. PERÍODO DE APLICAÇÃO.....	3
6. METODOLOGIA.....	4
<b>6.1. Amostra .....</b>	<b>4</b>
<b>6.2. Entrada de dados.....</b>	<b>4</b>
<b>6.3. Tratamento dos dados.....</b>	<b>4</b>
<b>6.4. Resultados .....</b>	<b>4</b>
7. CONCLUSÃO.....	10



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**  
**CNPJ N.º 07.221.699/0001-69**

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Câmara Municipal, enquanto órgão representativo da população e responsável pela elaboração de leis e fiscalização do Poder Executivo, desempenha papel fundamental na promoção da transparência, eficiência e qualidade dos serviços públicos. Nesse contexto, a realização de uma pesquisa de satisfação junto aos cidadãos constitui uma ferramenta estratégica para avaliar a percepção da população quanto aos serviços prestados.

A presente pesquisa visa coletar informações relevantes diretamente dos usuários dos serviços públicos, permitindo identificar pontos fortes, fragilidades e oportunidades de melhoria. Além disso, reforça o compromisso institucional com a participação social, a escuta ativa da comunidade e o aprimoramento contínuo da gestão pública.

Este relatório encontra amparo legal na Constituição Federal; Lei Ordinária Federal n.º 12.527/2011; Lei Ordinária Municipal n.º 441; Lei Ordinária Federal n.º 13.460/2017; Resolução Legislativa Municipal n.º 005/2021, e demais normas aplicáveis que ficaram omissas.

## **2. OBJETIVO DA PESQUISA**

A pesquisa tem como objetivo avaliar o nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Ipiranga do Norte/MT, visando subsidiar ações de melhoria contínua e fortalecimento da qualidade no atendimento.

## **3. JUSTIFICATIVA**

A realização de uma pesquisa de satisfação é essencial para promover uma gestão pública mais eficiente, transparente e orientada ao cidadão. Em um cenário onde a qualidade dos serviços públicos é cada vez mais demandada pela sociedade, torna-se indispensável compreender as expectativas e percepções dos usuários.

A Câmara Municipal de Ipiranga do Norte/MT, ao adotar mecanismos de avaliação, demonstra compromisso com os princípios da administração pública, como legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Além disso, a pesquisa contribui para fortalecer a participação cidadã nos processos institucionais; aumentar a confiança da população no Poder Legislativo; identificar falhas e propor melhorias de forma estruturada; direcionar políticas e ações mais alinhadas às necessidades da comunidade.

Dessa forma, a iniciativa se justifica como instrumento essencial de gestão, promovendo a melhoria dos serviços públicos e o fortalecimento da democracia local.

## **4. DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO**

A população desta pesquisa trata-se de todo e qualquer cidadão usuário dos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Ipiranga do Norte/MT.

## **5. PERÍODO DE APLICAÇÃO**

A pesquisa foi iniciada em 19 de Março de 2026, ficando disponível até 19 de Abril de 2026.



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**  
**CNPJ N.º 07.221.699/0001-69**

## **6. METODOLOGIA**

A realização da pesquisa se deu por meio do oferecimento do formulário eletrônico (ANEXO I) divulgado através da página do Portal da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte (*Internet*), redes sociais (Instagram e WhatsApp institucionais), como também disponibilizado de forma física nas dependências do Órgão, do qual foram alimentados na ferramenta online.

A referida ferramenta trata-se do ‘*Google Docs – formulários*’, e que embora não se mostre ideal, vem suprir temporariamente a falta de um instrumento moldado às necessidades e expectativas deste.

### **6.1. Amostra**

No referido período, a pesquisa foi respondida por 25(vinte e cinco) pessoas, sendo 18 (dezoito) questionários respondidos de forma física e 07 (sete) respondidos diretamente pelo formulário eletrônico.

### **6.2. Entrada de dados**

O questionário é composto por 12 (doze) perguntas fechadas, em que possuem alternativas variadas condizentes com a pergunta realizada para que melhor clareie o mapeamento e entendimento dos dados, além de 03 (três) perguntas abertas, duas como forma de complemento as respostas fechadas e a outra para que quem queira registrar suas sugestões, elogios ou reclamações.

### **6.3. Tratamento dos dados**

A própria ferramenta do ‘*Google Docs – formulário*’ fornece as informações em tempo real do quantitativo e do índice de satisfação das pessoas que responderam ao questionário, desta maneira, a parametrização e consolidação dos dados foram feitas pelo Setor da Ouvidoria e os formulários tabulados pelo site.

A tabulação de dados é realizada após a fase de entrada de dados, utilizando-se, para isso, planilha no Excel que importa automaticamente os dados digitados no sistema e gera as tabelas e gráficos necessários para análise dos resultados da pesquisa.

### **6.4. Resultados**

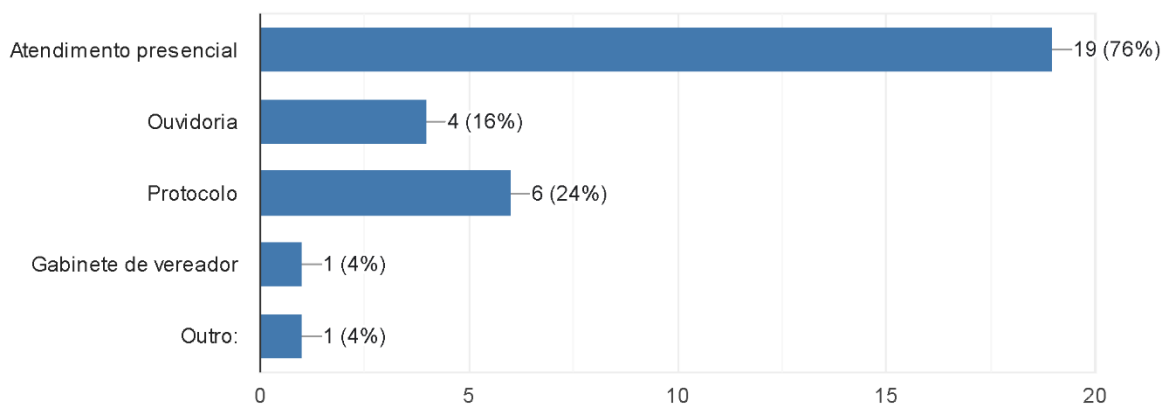
#### **Questão 1 – Serviços Utilizados (Qual serviço você utilizou?)**

A figura 1 abaixo mostra quais os serviços mais utilizados na Câmara Municipal de Ipiranga do Norte/MT a partir dos dados coletados de 25 (vinte e cinco) respostas, onde o atendimento presencial ganha destaque com 76%, seguido do protocolo com 24%, logo, ouvidoria com 16% e gabinete de vereador e outro com 1% ambos, isso indica que o contato direto ainda é o principal canal de relacionamento com o público.



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**  
**CNPJ N.º 07.221.699/0001-69**

25 respostas



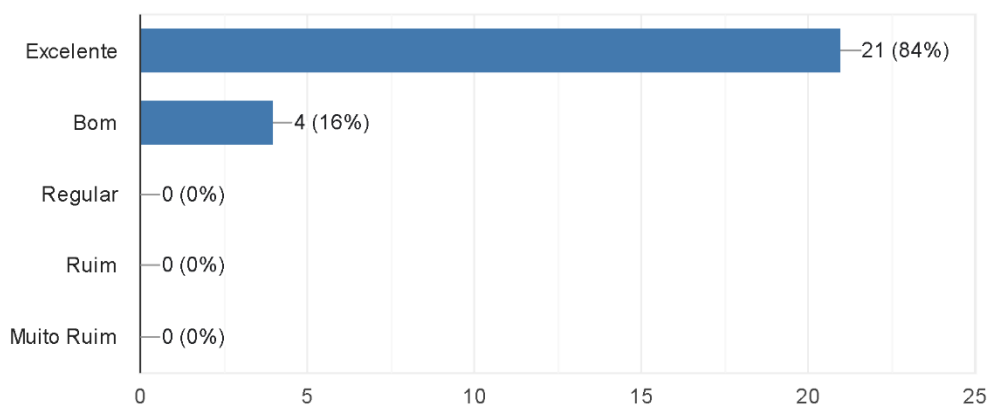
**Figura 1 – Serviços Utilizados**  
 Fonte: *Google Docs* – formulário

Houve uma Questão complementar a Questão 1– “Caso tenha selecionado a opção outro descreva, qual o serviço utilizado” – porém não obteve nenhuma resposta.

**Questão 2 – Avaliação do Atendimento Recebido (Como você avalia o atendimento recebido?)**

O índice dos atendimentos recebidos pelos usuários dos serviços públicos legislativo, variam entre Excelente e Bom, com 84% e 16% respectivamente, mostrando que atualmente o Órgão tem ofertado atendimentos de qualidade aos seus usuários, conforme figura 2:

25 respostas



**Figura 2 – Avaliação do Atendimento Recebido**  
 Fonte: *Google Docs* – formulário

**Questão 3 – Avaliação do tempo de espera do atendimento (Como você avalia o tempo de espera para atendimento?)**

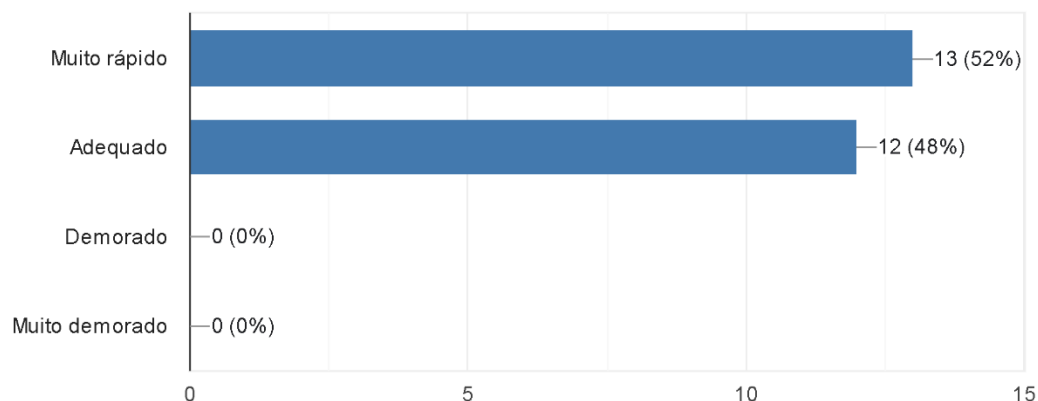
Como pode ser observado na figura 3, o índice entre as respostas “Muito rápido e Adequado” para o tempo de espera do atendimento realizado, quase se igualam, sendo o primeiro



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**  
**CNPJ N.º 07.221.699/0001-69**

portador de 52% das respostas e o segundo com 48%, reforçando a ideia de que se busca prestar serviços de qualidade com celeridade.

25 respostas



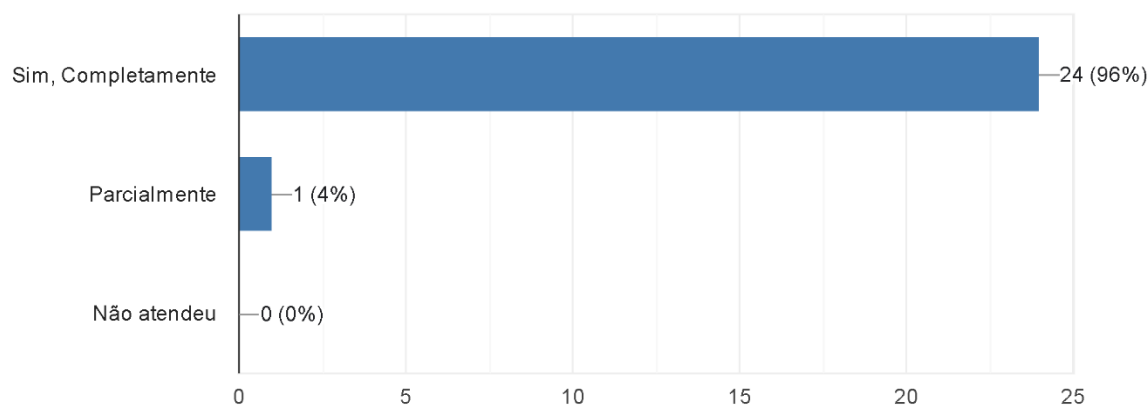
**Figura 3 – Avaliação do tempo de espera do atendimento**

Fonte: Google Docs – formulário

**Questão 4 – Atendimento das necessidades (O serviço atendeu sua necessidade?)**

Das 25 (vinte e cinco) respostas dadas, pode-se perceber que 96% dos usuários tiveram suas necessidades completamente atendidas através dos serviços utilizados, como mostra a figura 4 abaixo:

25 respostas



**Figura 4 – Atendimento das necessidades**

Fonte: Google Docs – formulário

**Questão 5 - Clareza das informações prestadas (Como você avalia a clareza das informações recebidas?)**

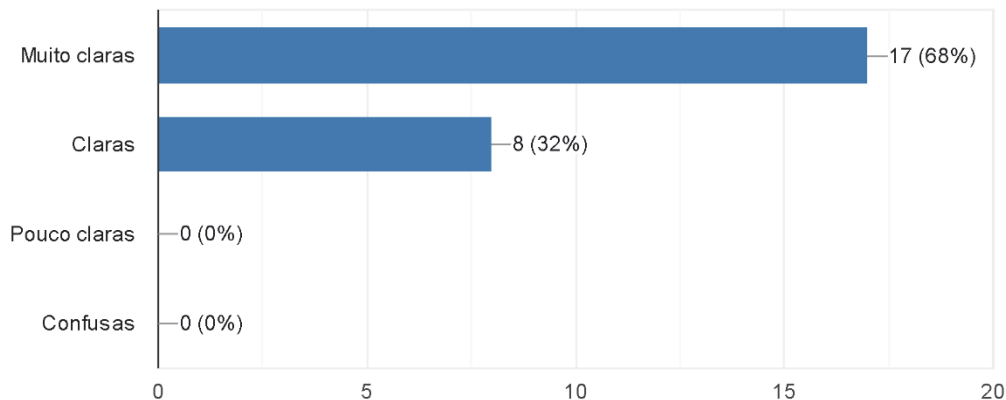
A figura 5 mostra os índices relacionados a clareza das informações prestadas pelo Órgão, onde 68% das respostas mostra que são muito claras e 32% que são claras, logo observa-se que se



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**  
**CNPJ N.º 07.221.699/0001-69**

busca no Órgão uma transmissão de informações de forma adequada onde consiga atingir todos os públicos.

25 respostas



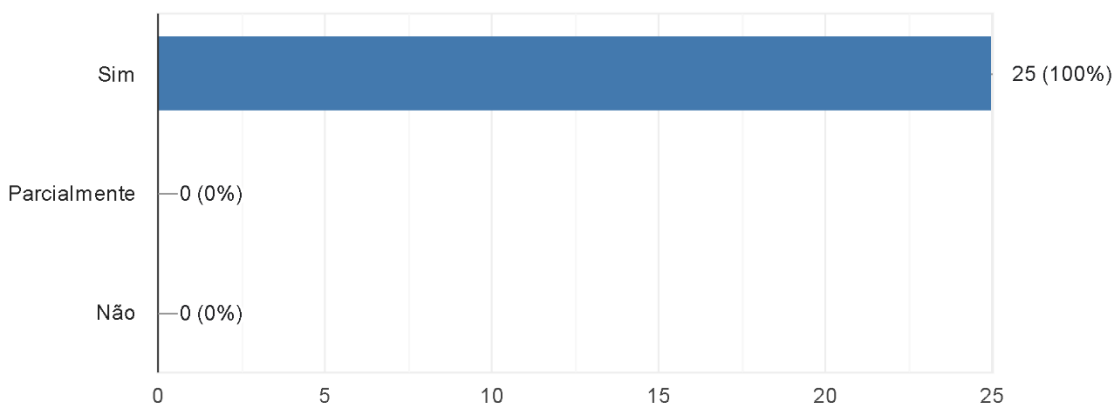
**Figura 5 – Clareza das informações prestadas**

Fonte: *Google Docs* – formulário

**Questão 6 – Tratamento pelos servidores - se cordiais e profissionais (Os servidores foram cordiais e profissionais?)**

O índice de usuários satisfeitos com o tratamento recebido por esta Casa de Leis chega a 100%, indicando que os mesmos receberam atendimentos cordiais e profissionais dos servidores que atualmente fazem parte do quadro institucional, como mostrado na figura 6 abaixo.

25 respostas



**Figura 6 – Tratamento pelos servidores**

Fonte: *Google Docs* – formulário

**Questão 7 – Facilidade no acesso ao serviço (Você teve facilidade para acessar o serviço?)**

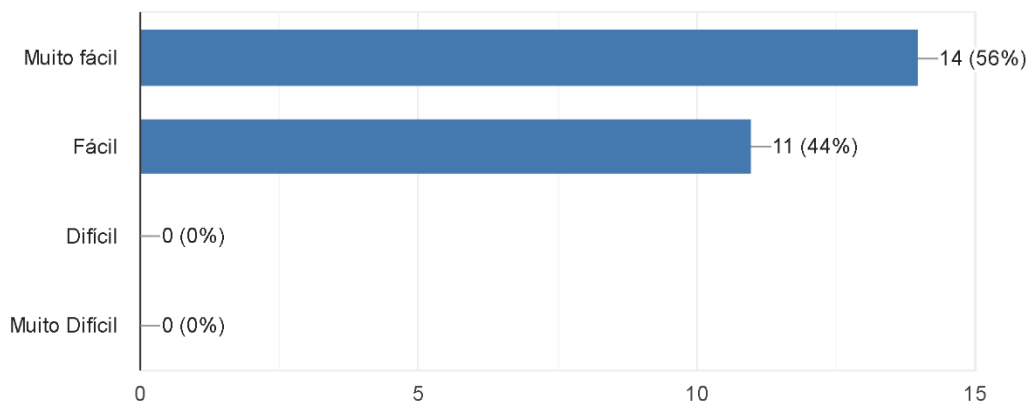
Questionados sobre a facilidade de acesso ao serviço público prestado pela Câmara Municipal de Ipiranga do Norte, temos que 56% das 25 (vinte e cinco) respostas dadas, responderam que foi muito fácil acessar os serviços disponíveis, e 44% que foi fácil, logo destaca-



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**  
**CNPJ N.º 07.221.699/0001-69**

se o comprometimento do Órgão em estar acessível a todos, pelos diversos meios, conforme figura 7:

25 respostas



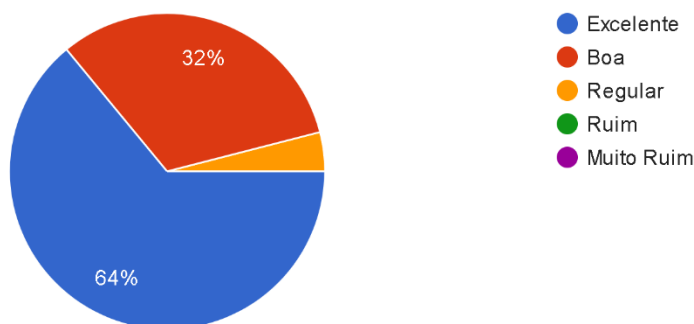
**Figura 7 – Facilidade no acesso ao serviço**

Fonte: *Google Docs* – formulário

**Questão 8 – Avaliação da estrutura física do local** (Como você avalia a estrutura física do local - limpeza, organização, conforto?)

Em tratando-se da avaliação do ambiente físico do Órgão, na figura 8 temos que 64% (16 pessoas) dos respondentes consideram aspectos como limpeza, organização e conforto excelentes, já 32% (8 pessoas), consideram uma estrutura física boa e 4% (1 pessoa), considera regular.

25 respostas



**Figura 8 – Avaliação da estrutura física do local**

Fonte: *Google Docs* – formulário

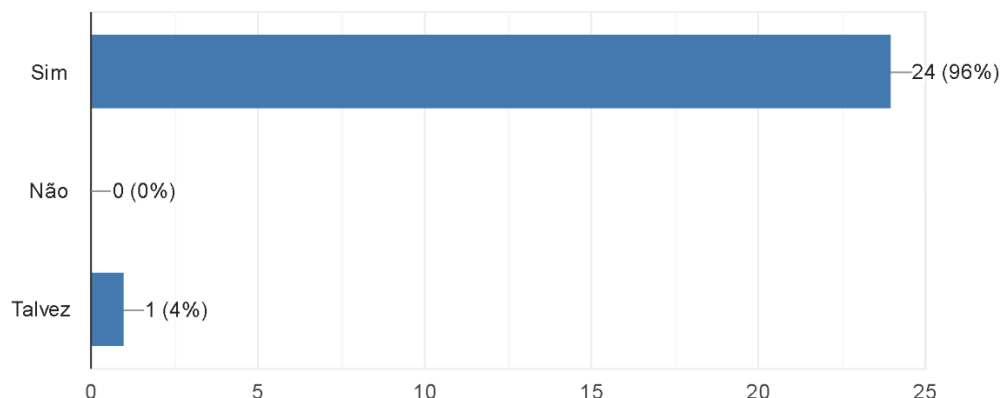
**Questão 9 – Recomendação dos serviços da Câmara Municipal** (Você recomendaria os serviços da Câmara Municipal?)

A partir da figura 9, pode observar que 96% dos usuários que já se utilizaram dos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Ipiranga do Norte/MT recomendariam os serviços a outras pessoas, deixando evidente a confiança e segurança nos serviços prestados por esta Casa de Leis.



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**  
**CNPJ N.º 07.221.699/0001-69**

25 respostas



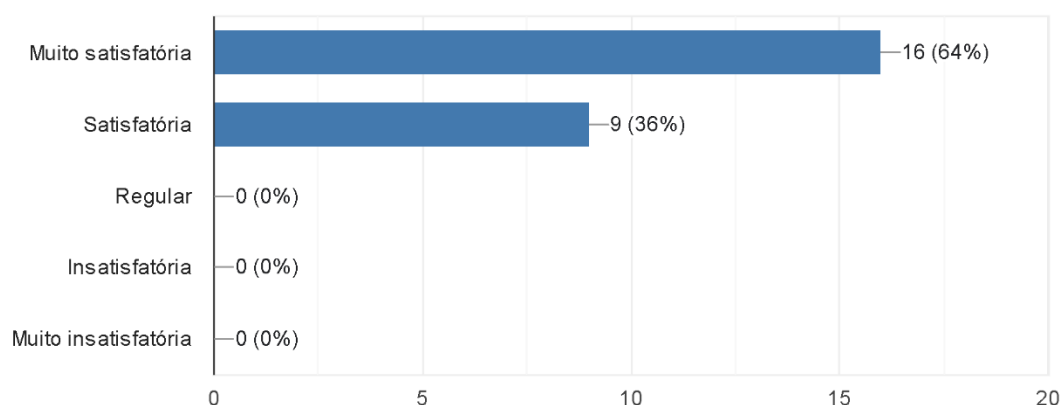
**Figura 9 – Recomendação dos serviços da Câmara Municipal**

Fonte: *Google Docs* – formulário

**Questão 10 – Avaliação geral dos serviços prestados pela Câmara Municipal (Como você avalia, de forma geral, os serviços prestados pela Câmara Municipal?)**

Os índices relacionados a avaliação geral dos serviços prestados pelo Órgão na figura 10 indicam que, 64% da população da pesquisa consideram muito satisfatórios, seguido de 36% que consideram satisfatórios, logo temos os usuários encontram-se satisfeitos atualmente com os serviços prestados pela Câmara Municipal da cidade.

25 respostas



**Figura 10 – Avaliação geral dos serviços prestados pela Câmara Municipal**

Fonte: *Google Docs* – formulário

**Questão 11 – Registro de sugestão, elogio ou reclamação (Deseja registrar alguma sugestão, elogio ou reclamação?)**

Com a finalidade de apresentar as sugestões, elogios ou reclamações dos usuários que responderam à pesquisa de satisfação de forma aberta, ao total teve-se 20 (vinte) respostas, desta 16 (dezesesseis) declararam que não gostariam de registrar manifestações e 04 (quatro) deixaram às suas registradas conforme segue:



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**  
**CNPJ N.º 07.221.699/0001-69**

- “Clareza, Agilidade e Comunicação”;
- “Parabéns”;
- “Só agradecer pelo atendimento”;
- “Ótimo atendimento”.

Com relação a Questão 12 e complementar fica de uso e cobertura restrita ao Setor da Ouvidoria do Órgão, por conter dados pessoais sensíveis dos usuários, com relação a dados de contatação para manifestações.

## 7. CONCLUSÃO

Os resultados da pesquisa indicam um alto nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Câmara Municipal de Ipiranga do Norte, evidenciado pela ausência de avaliações negativas em praticamente todos os indicadores analisados.

Destacam-se como principais pontos fortes a qualidade do atendimento e postura dos servidores; a agilidade no atendimento; a clareza das informações e a alta capacidade de resolução das demandas. Além disso, o elevado índice de recomendação (96%) reforça a confiança da população nos serviços oferecidos.

Como oportunidade de melhoria, observa-se que a estrutura física, embora bem avaliada, pode ser aprimorada para alcançar níveis ainda mais elevados de excelência, e com a ampliação de canais alternativos (como ouvidoria e atendimento digital) pode-se equilibrar a predominância do atendimento presencial.

De forma geral, conclui-se que a instituição apresenta desempenho eficiente, atendimento humanizado e serviços de qualidade, consolidando uma imagem positiva perante os usuários.

Ipiranga do Norte – MT, 04 de Maio de 2026.

TAIZ GOMES  
DE  
OLIVEIRA:0613  
5338102

Assinado de forma digital por TAIZ GOMES DE OLIVEIRA:06135338102  
Dados: 2026.05.04 11:54:20 -04'00'

**Taiz Gomes de Oliveira**

Ouvidora da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte  
Portaria n° 072/2025

GRAZIELLE  
FERNANDES  
MATOS:0747795614  
5

Assinado digitalmente por GRAZIELLE FERNANDES  
MATOS:07477956145  
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Certificado Digital PF A1, OU=Presencial, OU=03208618000130, OU=AC SyngularID Multipla, CN=GRAZIELLE FERNANDES  
MATOS:07477956145  
Razão: Eu sou o autor deste documento  
Localização:  
Data: 2026.05.04 11:56:49-04'00'  
Foxit PDF Reader Versão: 2024.3.0

**PROTOCOLO N° 456/2026 em 04/05/2026**  
**Servidor(a) Responsável: Grazielle Fernandes Matos**

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUARIO DO SERVIÇO PÚBLICO

25 respostas

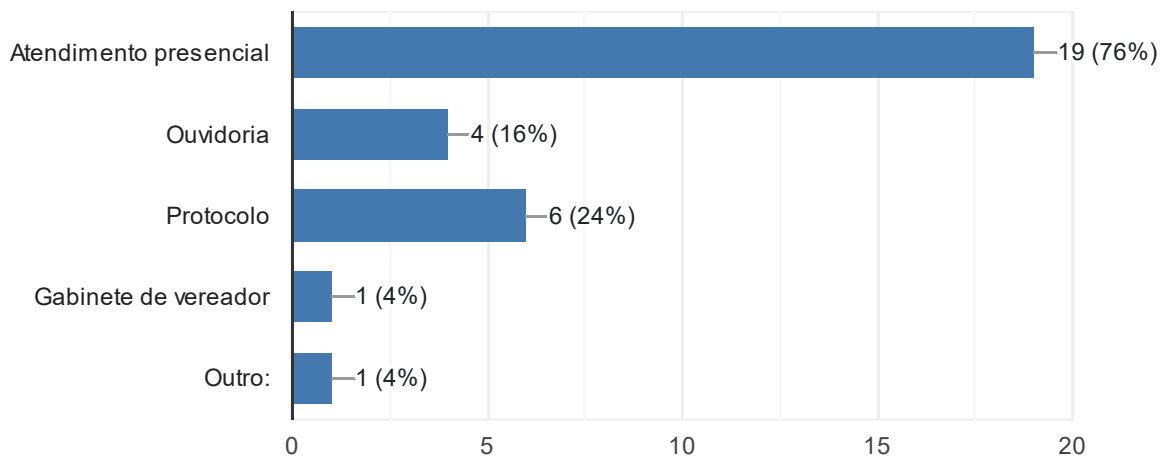
[Publicar análise](#)

Sua opinião é fundamental para melhorarmos a qualidade dos serviços prestados. A pesquisa é rápida e suas respostas são confidenciais.

 Copiar

## 1. Qual serviço você utilizou?

25 respostas



Caso tenha selecionado a opção outro descreva, qual o serviço utilizado:

0 resposta

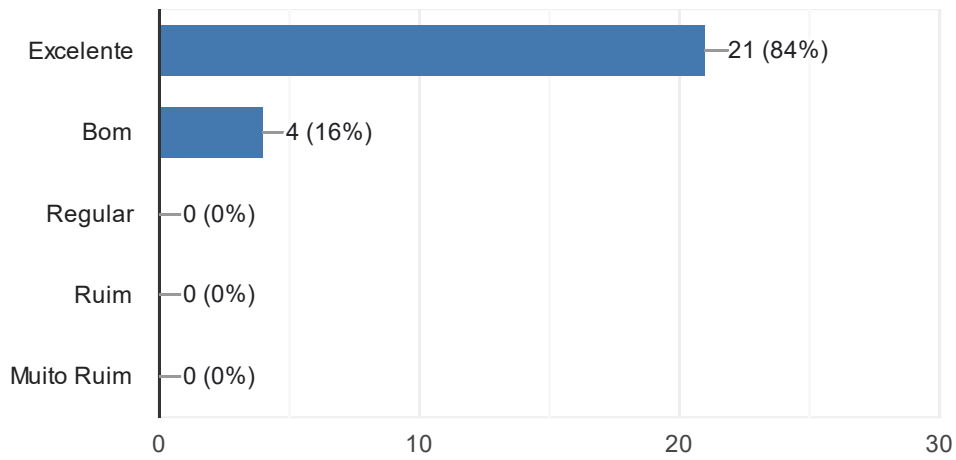
Ainda não há respostas para esta pergunta.





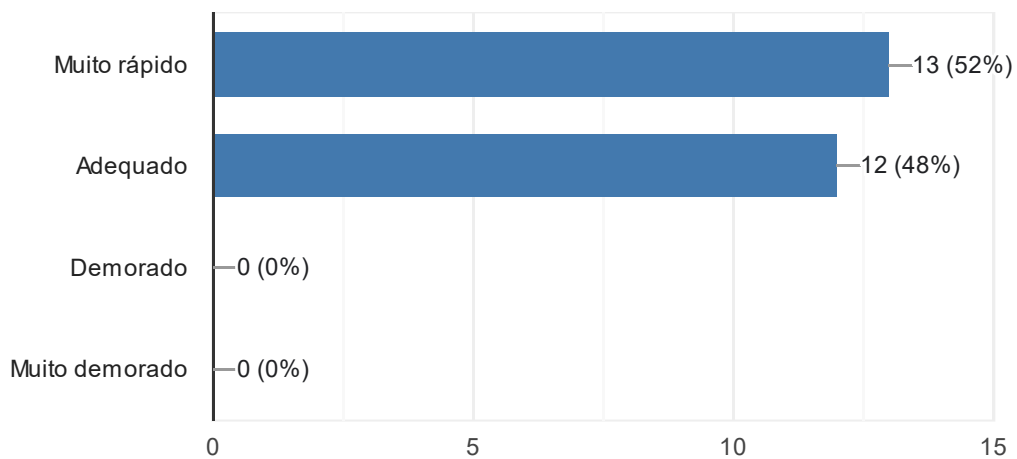
### 2. Como você avalia o atendimento recebido?

25 respostas



### 3. Como você avalia o tempo de espera para atendimento?

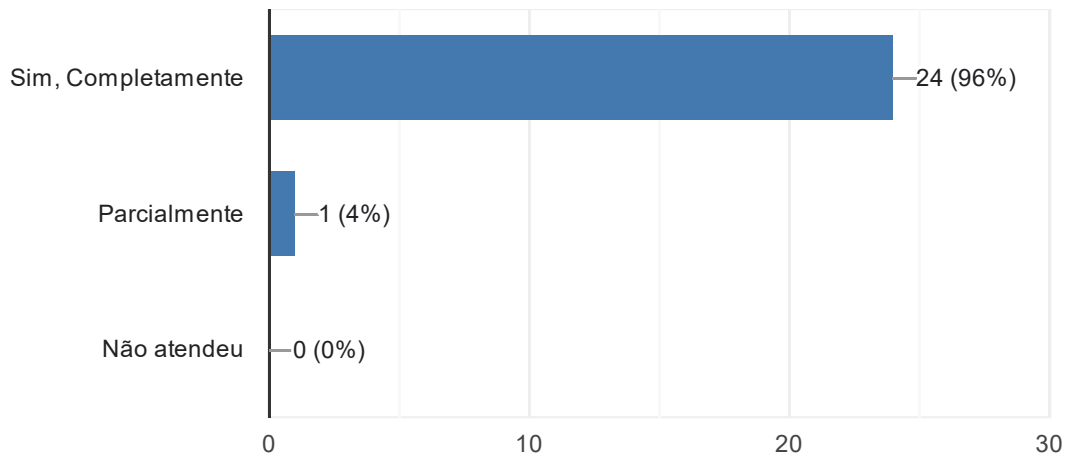
25 respostas





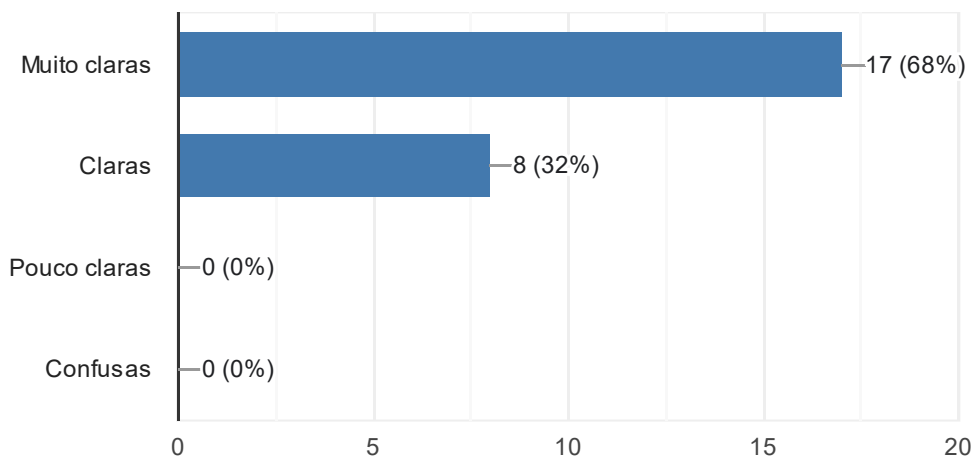
#### 4. O serviço atendeu sua necessidade?

25 respostas



#### 5. Como você avalia a clareza das informações recebidas?

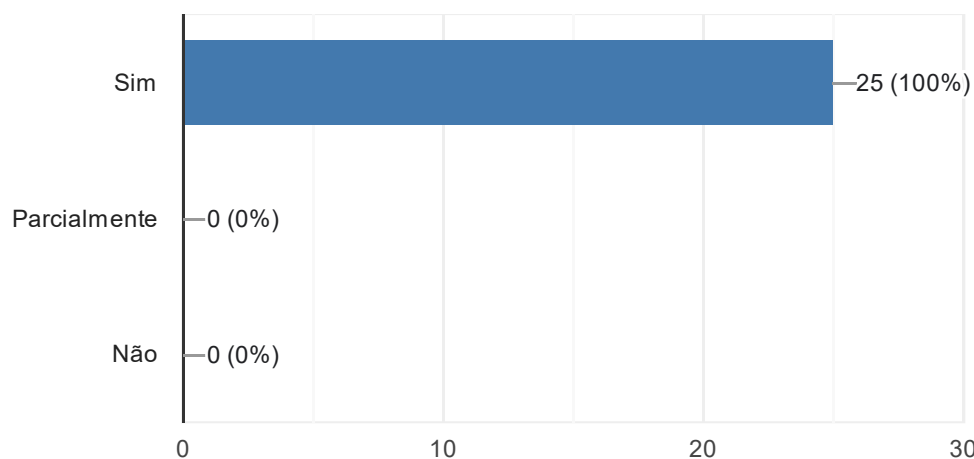
25 respostas





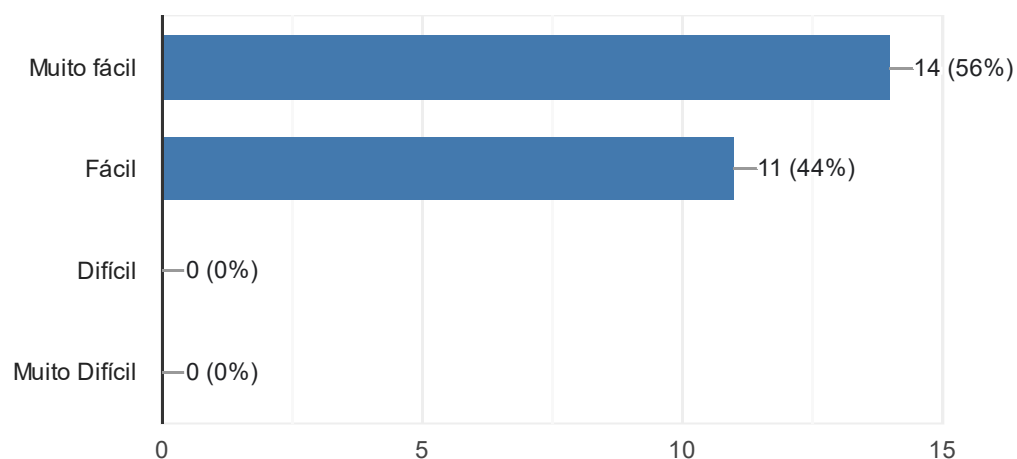
## 6. Os servidores foram cordiais e profissionais?

25 respostas



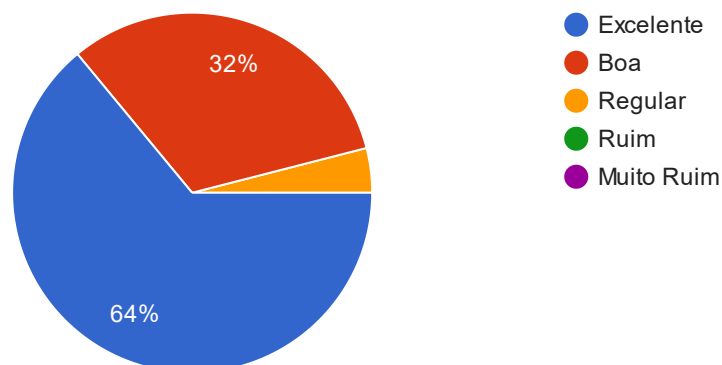
## 7. Você teve facilidade para acessar o serviço?

25 respostas



## 8. Como você avalia a estrutura física do local (limpeza, organização, conforto)?

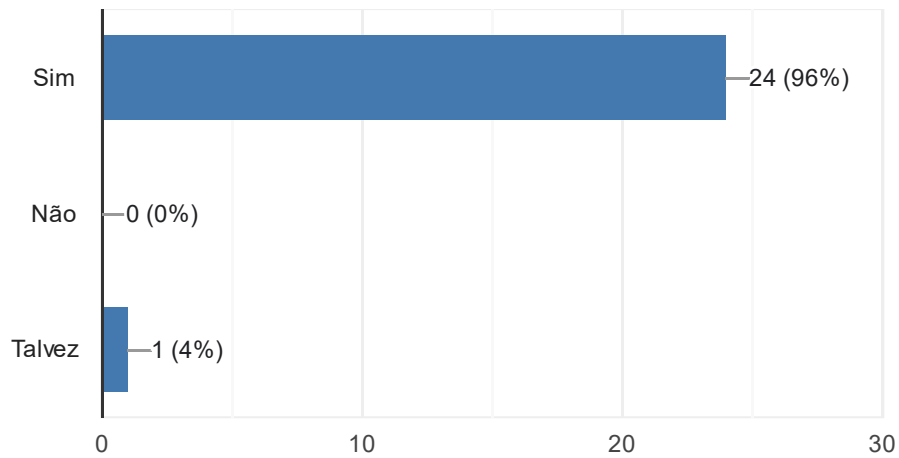
25 respostas





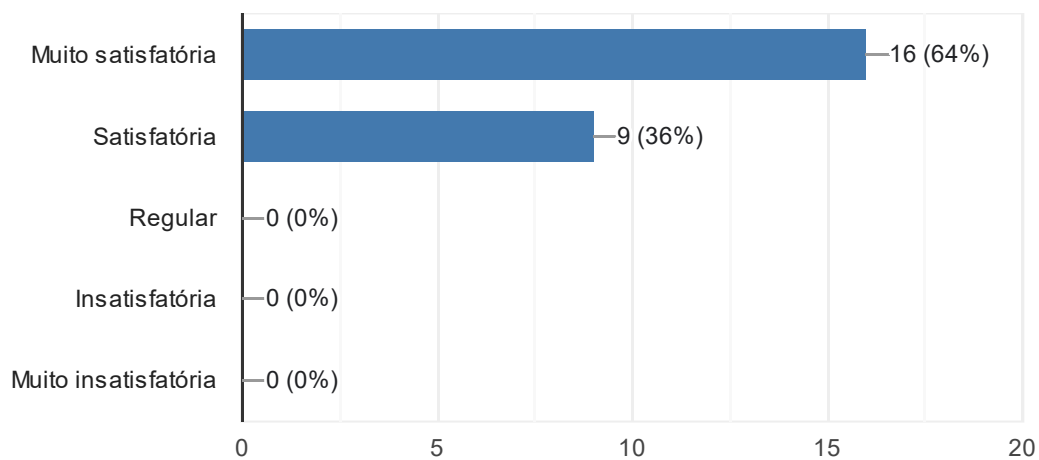
### 9. Você recomendaria os serviços da Câmara Municipal?

25 respostas



### 10. Como você avalia, de forma geral, os serviços prestados pela Câmara Municipal?

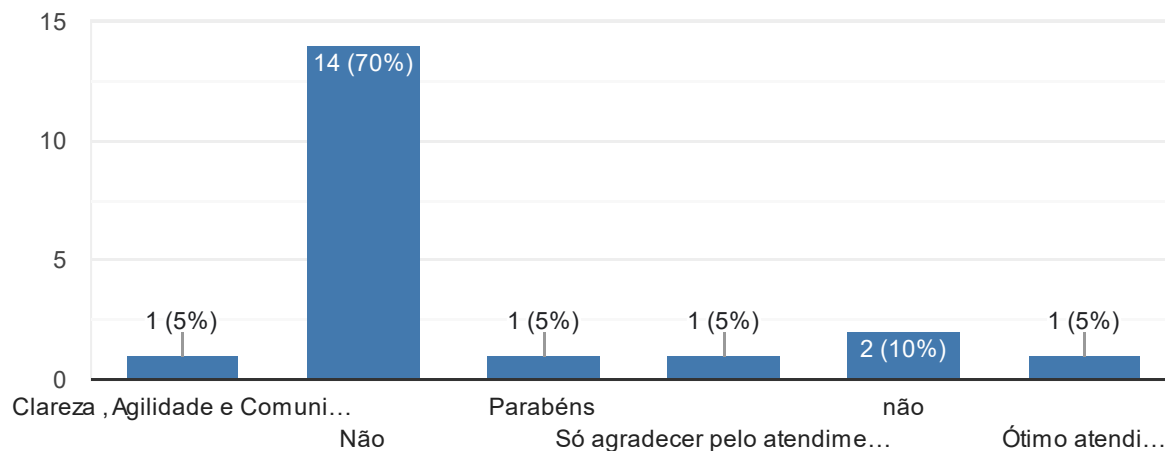
25 respostas



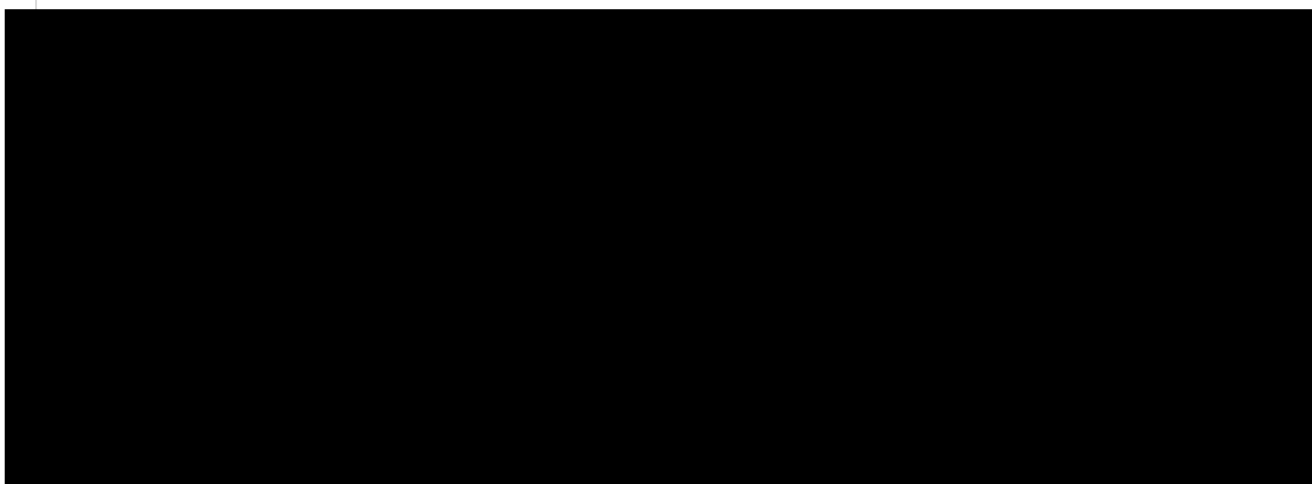


### 11. Deseja registrar alguma sugestão, elogio ou reclamação?

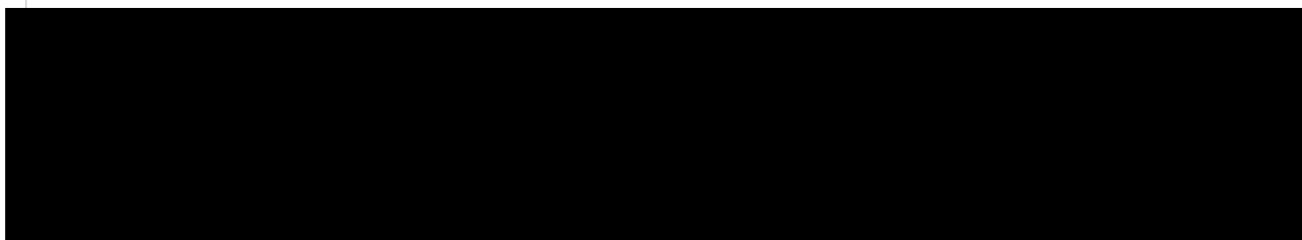
20 respostas



### 12. (Opcional) Gostaria de ser contatado sobre sua manifestação?



Se sim, informe um contato:



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. - [Entre em contato com o proprietário do formulário](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Este formulário parece suspeito? [Denunciar](#)

Google Formulários

