



RELATÓRIO DE RESULTADOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Período de Referência: 2º Semestre de 2025

Lei Federal nº 13.460/2017, Art. 23, §2º

"O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários..."

APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos da Câmara Municipal de Cuiabá, referente ao **2º semestre de 2025**, considerando o período de **11/12/2025 a 30/12/2025**, conforme relatório anual consolidado, em cumprimento ao disposto no **Art. 23 da Lei Federal nº 13.460/2017** (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e à **Nota Técnica nº 02/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso**.

A avaliação continuada dos serviços prestados tem como objetivo:

- Mensurar o nível de satisfação dos usuários;
- Identificar pontos de melhoria nos serviços;
- Subsidiar a tomada de decisões para aperfeiçoamento do atendimento;
- Promover a transparência e a participação social;
- Cumprir as determinações legais e dos órgãos de controle.

METODOLOGIA

Características da Pesquisa

Item	Descrição
Tipo de Pesquisa	Quantitativa e Qualitativa
Período de Coleta	11/12/2025 a 30/12/2025
Público-alvo	Usuários dos serviços da Câmara Municipal de Cuiabá
Instrumento	Questionário estruturado
Canais de Aplicação	Site institucional, QR Code, E-mail, WhatsApp, Fala.BR, Presencial
Amostragem	Não probabilística por conveniência
Total de Respostas	10 respondentes



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
SECRETARIA DE INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

Dimensões Avaliadas (conforme Art. 23, Lei 13.460/2017)

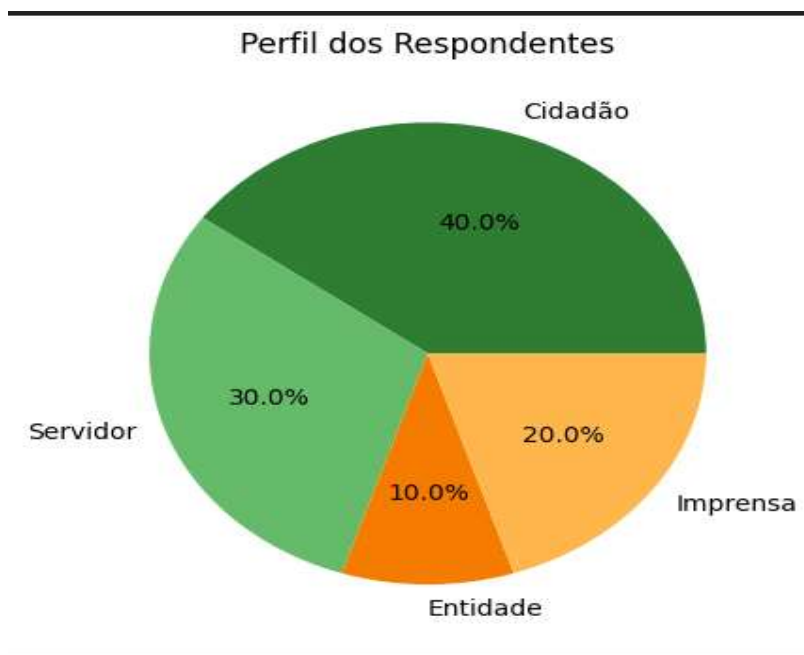
Dimensão	Inciso	Descrição
Tipo de Usuário	I	Perfil dos Respondentes
Avaliação do Atendimento	II	Avaliação do atendimento prestado ao usuário
Cumprimento de Prazos	III	Cumprimento dos compromissos e prazos definidos
Qualidade da Informações	IV	Qualidade das informações prestadas ao usuário
Transparência / Site	V	Avaliação quanto a transparência das informações
Satisfação Geral	VI	Satisfação do usuário com o serviço prestado
Net Promoter Score (NPS)	VIII	Probabilidade de recomendação da Câmara
Medidas de Melhoria	IX	Medidas adotadas para melhoria dos serviços

Total de Participantes

Indicador	Quantidade
Total de Respostas	10
Respostas Válidas	10
Taxa de Resposta*	100%

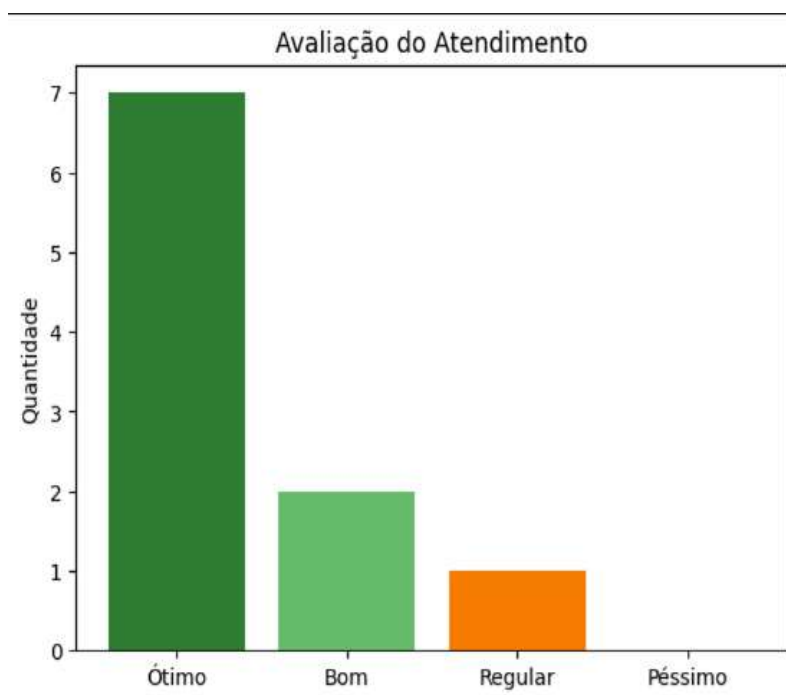
**Considerando o total de atendimentos realizados no período*

Tipo de Usuário

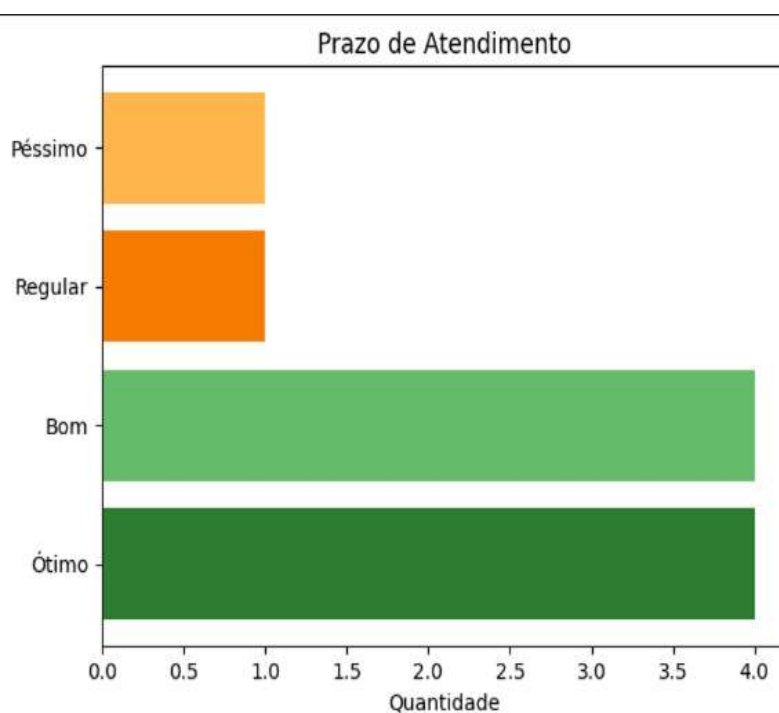




Avaliação do Atendimento



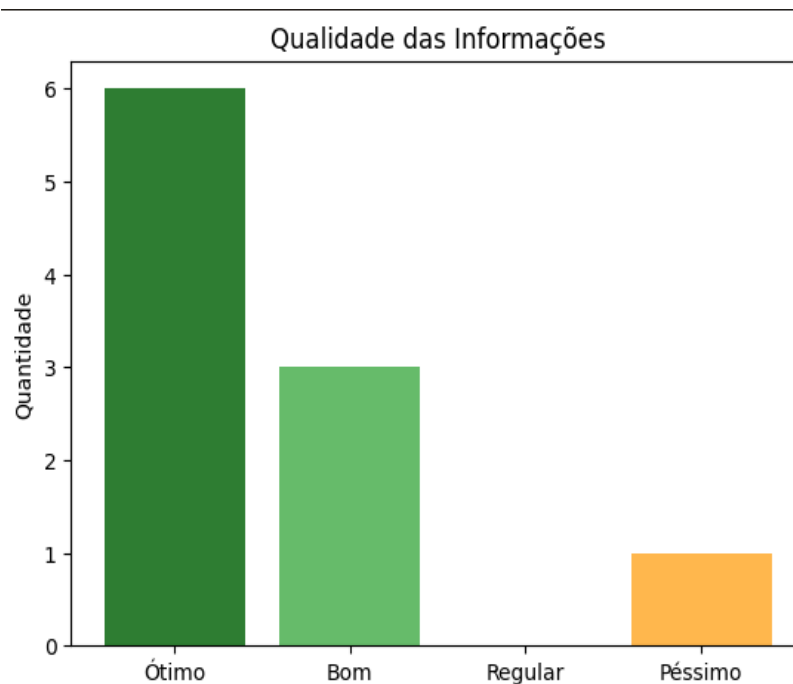
Prazo de Atendimento



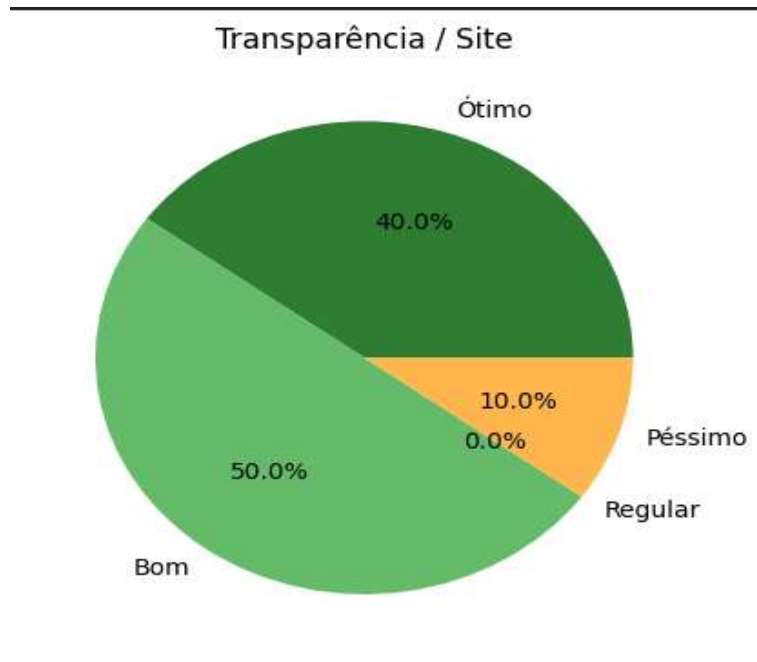


ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
SECRETARIA DE INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

Qualidade das Informações

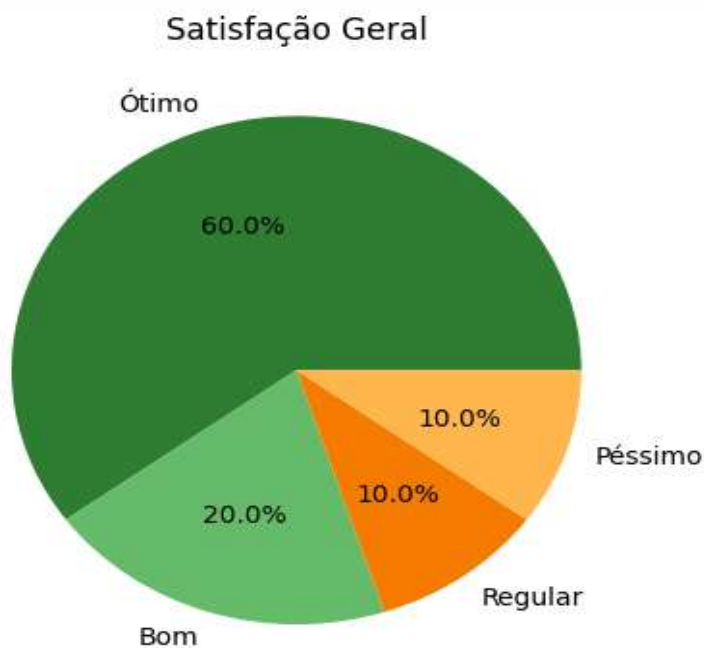


Transparência / Site

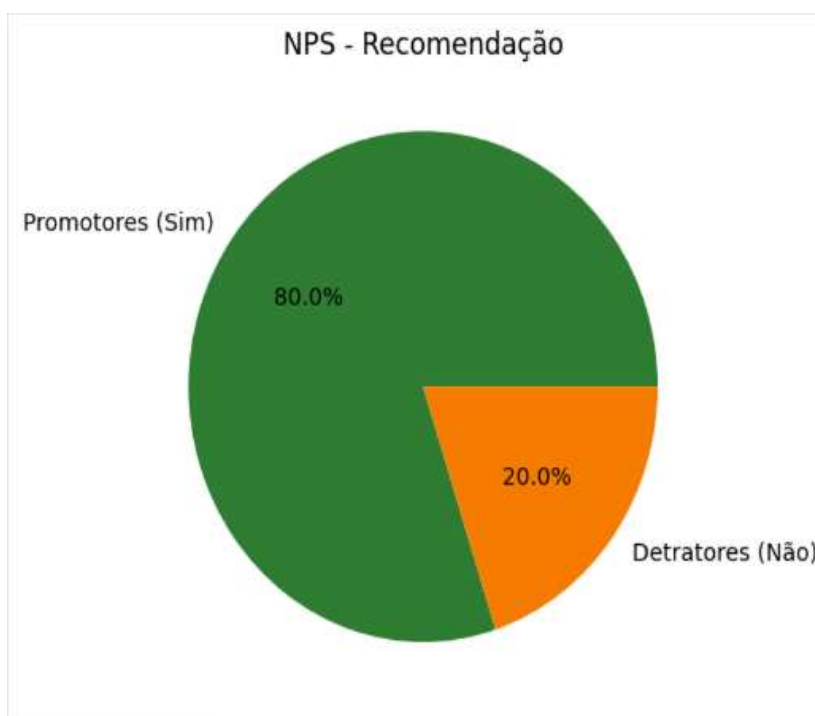




Satisfação Geral



NPS Recomendação





RESULTADOS CONSOLIDADOS

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A pesquisa demonstra nível satisfatório de aprovação geral, com destaque para atendimento do pessoal (90% de avaliações Ótimo/Bom) e transparência/facilidade do site (90% Ótimo/Bom).

O índice geral de satisfação atingiu 80% de avaliações positivas (Ótimo/Bom), e 80% dos respondentes recomendariam a Câmara Municipal de Cuiabá.

Os principais pontos de melhoria concentram-se na infraestrutura (instalações/estrutura de atendimento – 80% positivo, porém com 20% entre Regular/Péssimo) e no cumprimento integral de prazos (80% positivo, com 20% entre Regular/Péssimo).

CONCLUSÃO

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos da Câmara Municipal de Cuiabá, referente ao 2º semestre de 2025, contou com a participação de 10 usuários, representando uma taxa de resposta de 100% dos participantes abordados no período.

Principais Resultados: Indicador	Resultado	Avaliação
Índice Geral de Satisfação	80%	
NPS (Net Promoter Score)*	+60	
Qualidade do Atendimento	90%	
Cumprimento de Prazos	80%	

*NPS calculado com base em 80% promotores (Sim) e 20% detratores (Não).



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
SECRETARIA DE INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA**

Pontos Fortes:

Atendimento cordial e eficiente dos servidores;

- * Clareza e qualidade das informações prestadas;
- * Transparência institucional e facilidade de acesso ao site;
- * Alto índice de recomendação do serviço.

Pontos de Atenção:

- * Necessidade de melhorias na estrutura física e recepção;
 - * Aperfeiçoamento da tempestividade no atendimento;
- Ampliação do conforto para visitantes (cadeiras, espaço adequado);
- Sugestão de ampliação de serviços ao cidadão.

Considerações Finais

Os resultados demonstram que a Câmara Municipal de Cuiabá mantém um **padrão satisfatório de prestação de serviços**, com elevado índice de confiança e recomendação por parte dos usuários.

Os apontamentos registrados servirão como base para ações estratégicas voltadas à melhoria da infraestrutura, qualificação contínua do atendimento e aprimoramento dos processos internos, reforçando o compromisso institucional com a transparência, eficiência e qualidade no atendimento à população.

Cuiabá, 24 de fevereiro de 2026.

ISAQUE LEVI BATISTA DOS SANTOS

DIRETOR DE INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

VANUZA RODRIGUES DE JESUS GALICIANI

OUVIDORA GERAL



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
SECRETARIA DE INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

FICHA TÉCNICA

	Informação
Título	Relatório de Resultados - Pesquisa de Satisfação dos Usuários
Período de Referência	2º Semestre de 2020/25
Período de Coleta	11/12/2025 a 30/12/2025
Total de Respostas	10
Elaboração	Secretaria de Informação e Transparência
Colaboração	Ouvidoria Geral
Revisão	Unidade de Controle Interno
Publicação	Portal de Transparência - www.camaracuiaba.mt.gov.br
Fundamentação Legal	Lei Federal nº 13.460/2017, Art. 23, §2º

Este relatório está disponível no Portal de Transparência da Câmara Municipal de Cuiabá em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017.

www.camaracuiaba.mt.gov.br/transparencia