



Relatório Mensal – Abril/2025 | OUVIDORIA

A Ouvidoria é a Central de Relacionamento com o Cidadão – instância de participação e controle social, cujo objetivo principal é interagir com os usuários, registrar suas manifestações e encaminhá-las aos destinatários - Parlamentares ou Órgãos da Casa - a fim de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

A Ouvidoria da Câmara está ligada à Controladoria Interna. A Organização Administrativa da Câmara prevê que cabe à Controladoria Interna receber e encaminhar tais manifestações, para que os cidadãos recebam a correspondente resposta.

Este relatório apresenta as estatísticas de atendimento em **Abril/2025**, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- Canal Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- E-mail da Ouvidoria;
- Telefone da Ouvidoria;
- Manifestação por carta;
- Manifestação presencial;
- Urna da Cidadania.

No período de **1º a 30 de abril de 2025**, a Ouvidoria da Câmara recebeu **06 mensagens** por meio do canal da Ouvidoria e **07 (sete) questionários** foram preenchidos em relação à satisfação com o atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC. Na Urna da Cidadania foram registradas 22 (vinte e duas) manifestações de usuários, contendo sugestões, críticas, denúncias e reclamações, conforme descrito a seguir:

- Reclamação da falta de educação e respeito no atendimento a idosos (sem especificação de locais ou responsáveis);
- Solicitação de políticas públicas voltadas para pessoas em situação de rua;
- Sugestão de instalação permanente de banheiros químicos na região central da cidade;
- Reclamação sobre o fechamento das portas de ônibus antes do desembarque completo dos passageiros;
- Sugestão de contratação de médico psiquiatra pelo SUS;
- Reclamação sobre o atendimento na Unidade de Saúde do bairro Afonso Pena;
- Solicitação de calçamento ou asfaltamento da Rua Conquista, após o Bar do Jorge, no bairro São Sebastião;



CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

- Sugestão de implantação de políticas públicas específicas para evitar que adolescentes entrem em conflito com a lei;
- Sugestão para que a Câmara Municipal observe critérios de acessibilidade nas obras realizadas;
- Sugestão de fiscalização sanitária de vendedores de pipoca;
- Denúncia de tráfico de drogas via Correios, ocultado em fraldas;
- Denúncia das más condições de esterilização em clínicas odontológicas populares;
- Solicitação de capina e limpeza no bairro Santa Rosa e na Rua Amapá;
- Reclamação sobre a ausência de coleta seletiva no bairro Santa Rosa;
- Reclamação sobre mato alto e focos de queimadas no bairro Santa Rosa;
- Solicitação de limpeza na Rua Mendes Mourão com Mato Grosso, no bairro Afonso Pena;
- Denúncia de descumprimento da Lei Municipal nº 7.132/2010, que obriga a afixação de cartazes em repartições públicas com a frase: “RESPEITE O IDOSO, UM DIA VOCÊ SERÁ IDOSO TAMBÉM”;
- Sugestão de campanhas de conscientização da população sobre a importância de cuidar da cidade e do meio ambiente;
- Sugestão para instalação de dormitório na Câmara Municipal, destinado ao descanso dos servidores no horário de almoço;
- Sugestão de criação de lei para regulamentar e fiscalizar a atuação de vendedores ambulantes que trabalham à noite nas ruas e portas de escolas e faculdades.

**alguns formulários estavam ilegíveis e muitos outros continham mais de uma manifestação.*

Distribuição por Tipo de Manifestação / Abril 2025		
Solicitação de Informação	01	16,67%
Reclamação / Crítica	03	50,00%
Sugestão	00	0,00%
Manifestação livre	01	16,67%
Elogio	00	0,00%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	00	0,00%
Não Pertinente à Câmara	01	16,57%
Total	06	100%

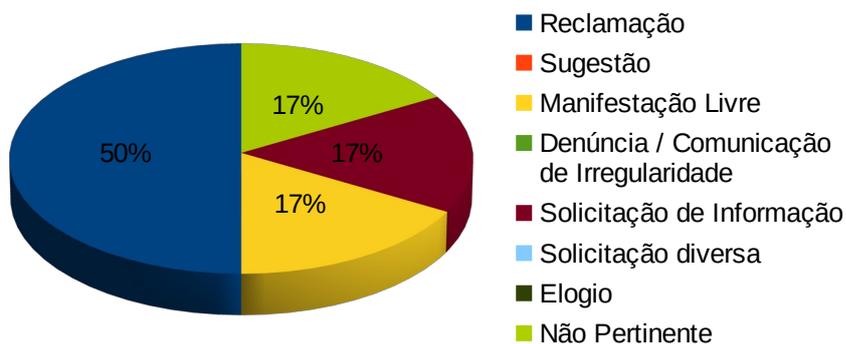
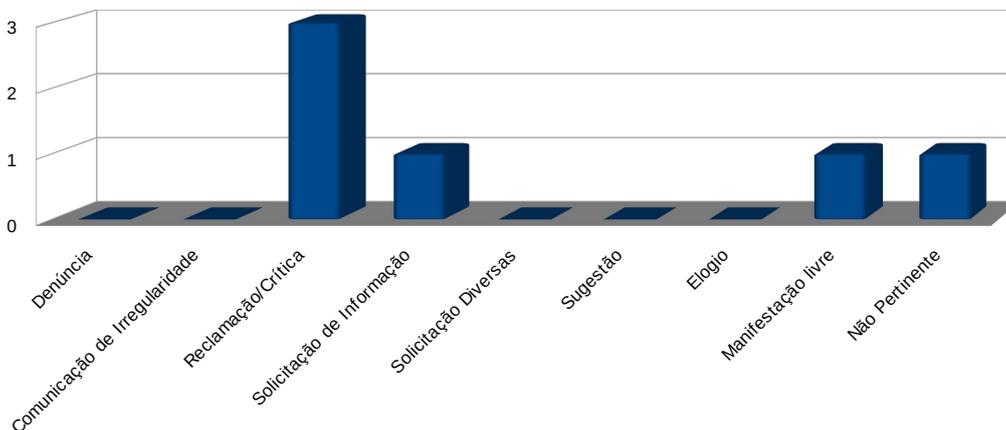


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS

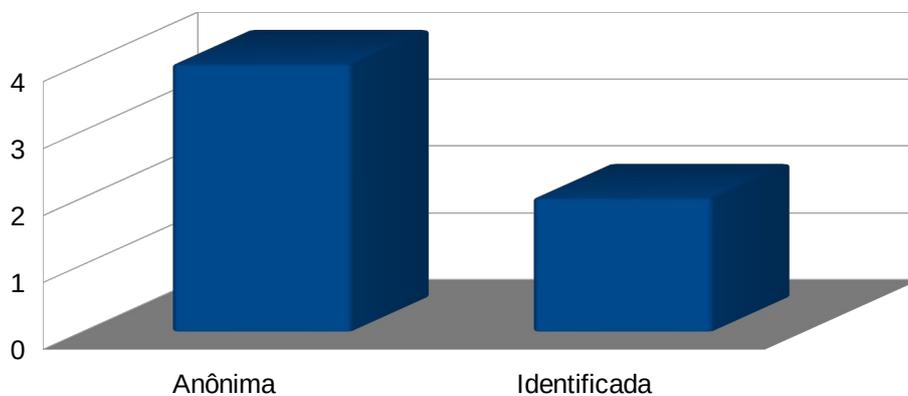
CONTROLADORIA INTERNA

Ouvidoria

Quanto ao Tipo de Manifestação



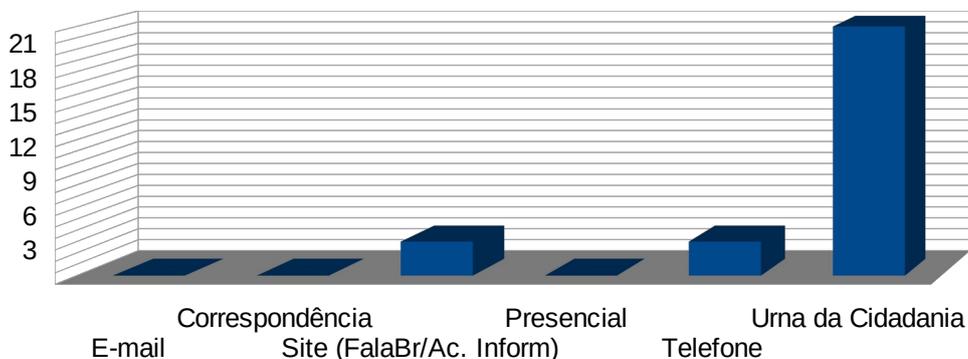
Quanto à Identificação





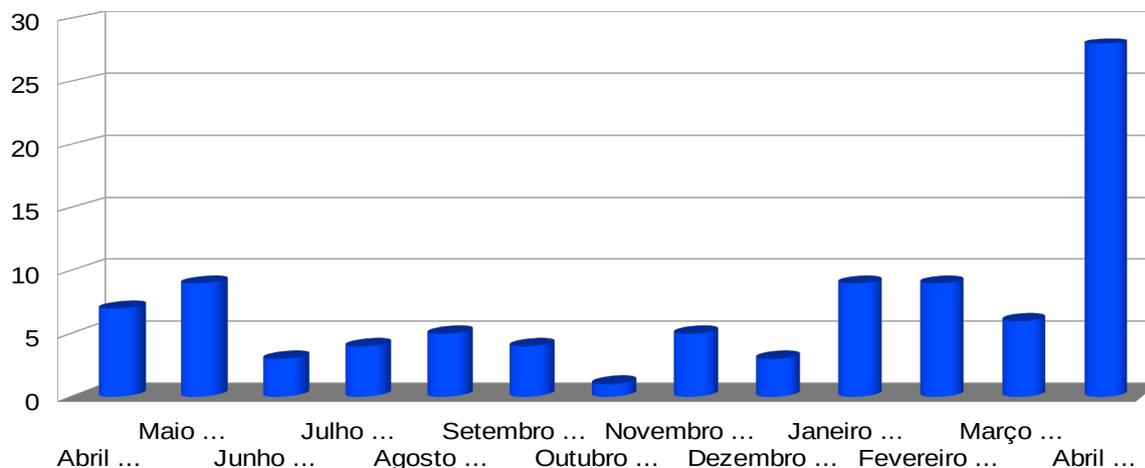
CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Março de 2024 a Março de 2025



Principais Assuntos

- Concurso público / transparência;
- Denúncia sobre atendimento em unidade de saúde;
- Sugestão de melhoria em bairro.

Assuntos de Competência de Outros Órgãos

Reclamações sobre mudança de nome de projeto social. Qualidade de atendimento em unidade de saúde. Falta de medicamento em farmácia pública de outro município.

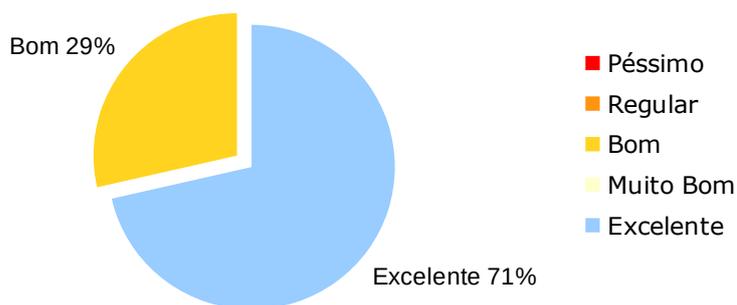


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

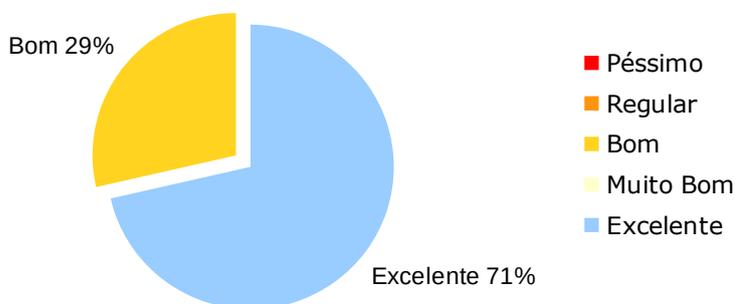
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de junho, **07** fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

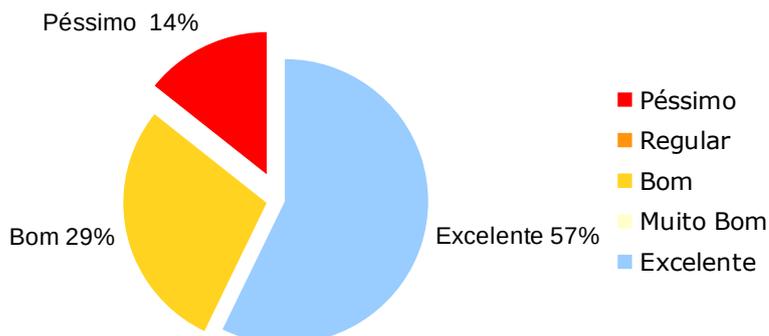
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



2. O atendente estava preparado para resolver seu problema?



3. Qual a sua avaliação sobre o tempo de espera na resolução de seu problema no CAC?





CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

4. Qual a sua satisfação final sobre os serviços prestados pelo CAC?

