



Relatório Mensal – Julho/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 **Julho/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 31 de Julho de 2025**, a Ouvidoria da Câmara recebeu **03 mensagens** por meio do canal da Ouvidoria e **48 (quarenta e oito) questionários** foram preenchidos em relação à satisfação com o atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC. Na Urna da Cidadania foram registradas **05 (cinco) manifestações livres** de usuários, contendo sugestões, críticas, denúncias e reclamações, conforme descrito a seguir:

- Necessidade de pediatra e ginecologista nas unidades de saúde;
- Elogios ao Dr. Gustavo, clínico;
- Falta de médico na unidade de saúde do bairro Nações.

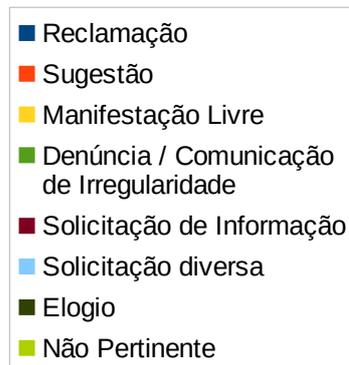
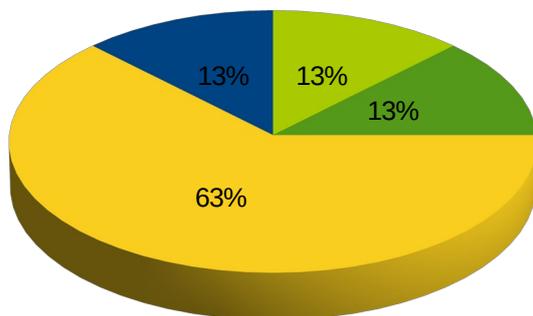


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

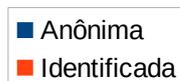
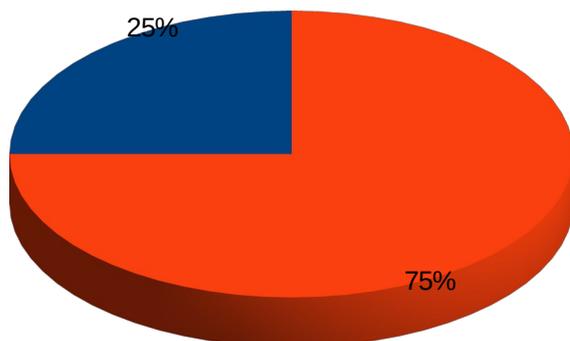
Distribuição por Tipo de Manifestação / Julho 2025

| Distribuição por Tipo de Manifestação / Julho 2025 | | |
|---|-----------|-------------|
| Solicitação de Informação | 00 | 00% |
| Reclamação / Crítica | 01 | 12,5% |
| Sugestão | 00 | 00% |
| Manifestação livre | 05 | 62,5% |
| Elogio | 00 | 00% |
| Denúncia/Comunicação de Irregularidade | 01 | 12,5% |
| Não Pertinente à Câmara | 01 | 12,5% |
| Total | 08 | 100% |

Quanto ao Tipo de Manifestação



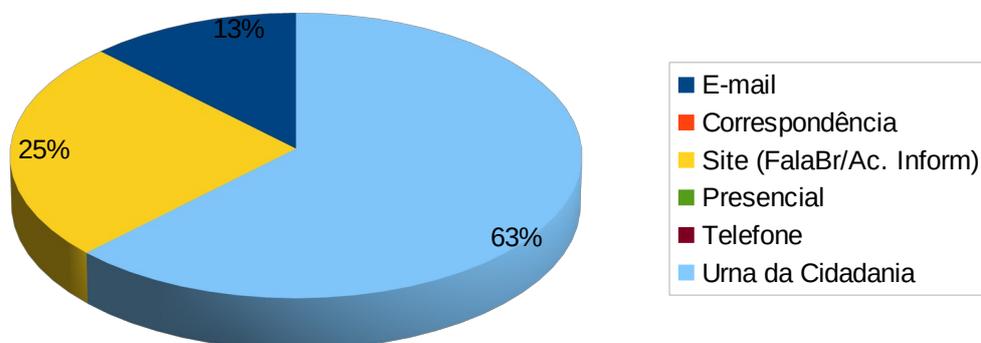
Quanto à Identificação





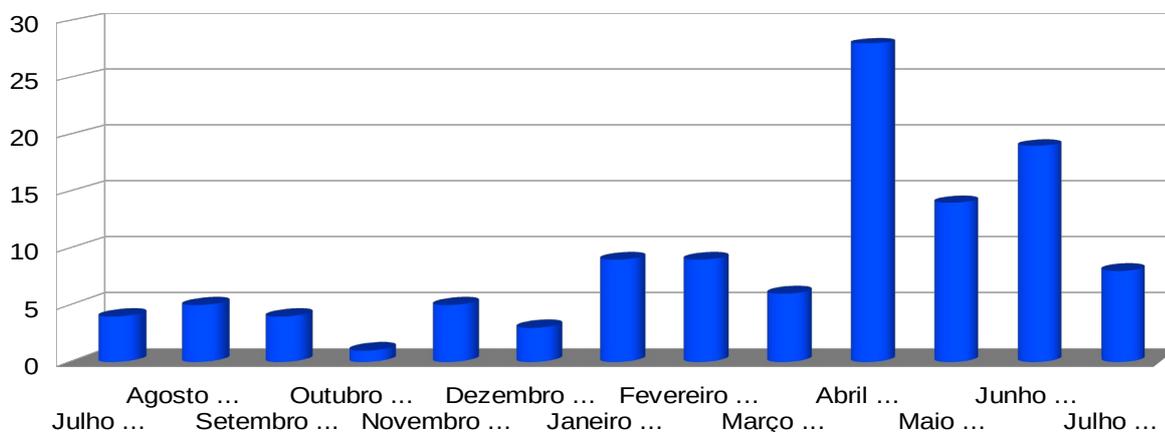
CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Julho de 2024 a Julho de 2025



Principais Assuntos

- Reclamação sobre análise de documentos;
- Programa Saúde da Família.

Assuntos de Competência de Outros Órgãos

- Assédio moral em órgão de outro município;
- Falta de profissionais médicos.

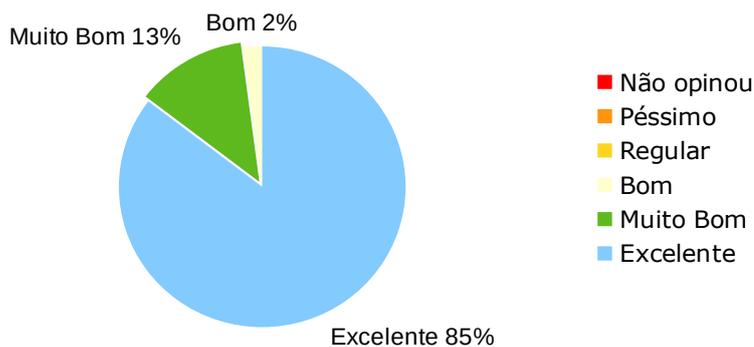


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

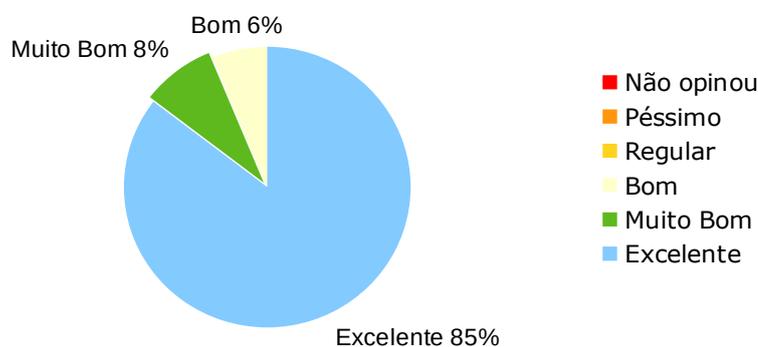
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Julho, **48** fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

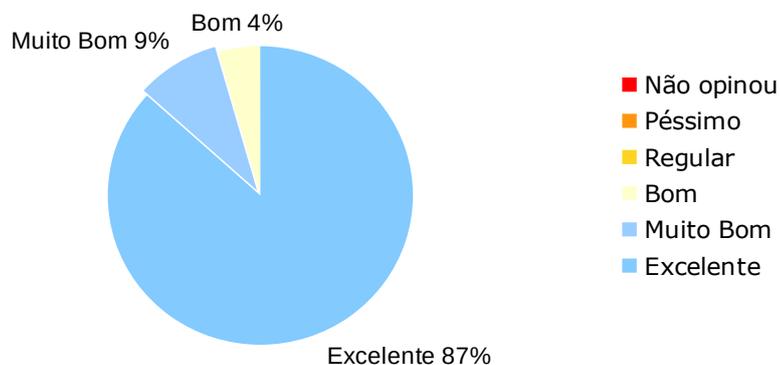
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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?

