



Relatório Mensal – Maio/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 **Maio/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 maio de 2025**, a Ouvidoria da Câmara recebeu **08 mensagens** por meio do canal da Ouvidoria e **12 (doze) questionários** foram preenchidos em relação à satisfação com o atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC. Na Urna da Cidadania foram registradas **06 (seis) manifestações livres** de usuários, contendo sugestões, críticas, denúncias e reclamações, conforme descrito a seguir:

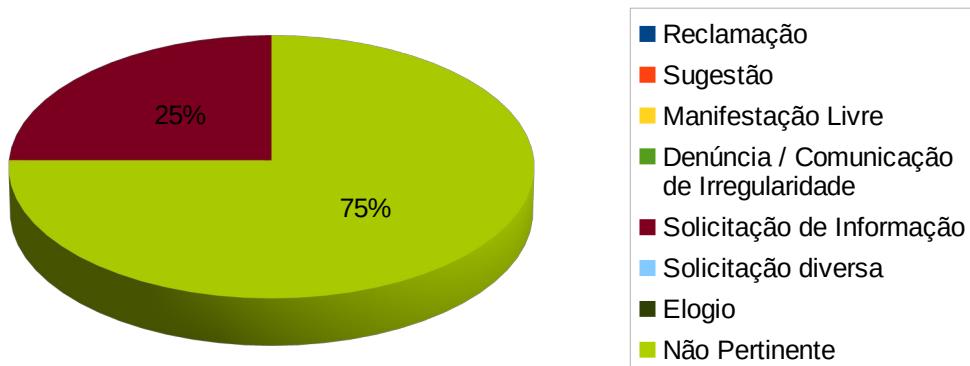
- solicitação de doação de cobertores e roupas de frio;
- solicitação de calçamento no Campina Verde;
- pedido de serviço de capina e instalação de lixeira para o descarte adequado do lixo pelos moradores;
- sugestão de alteração na gradação da taxa de iluminação pública;
- denúncia de pessoas utilizando a praça do bairro Planalto para urinar, desrespeitando os moradores vizinhos;
- solicitação de melhoria no atendimento da Unidade de Saúde do bairro Afonso Pena.



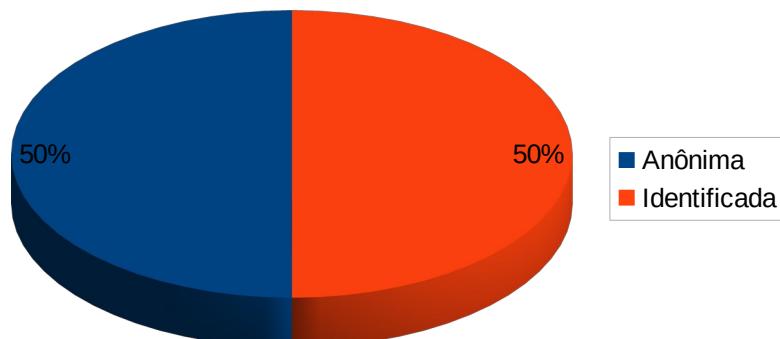
CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

Distribuição por Tipo de Manifestação / Maio 2025		
Solicitação de Informação	02	25,00%
Reclamação / Crítica	00	0,00%
Sugestão	00	0,00%
Manifestação livre	00	0,00%
Elogio	00	0,00%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	00	0,00%
Não Pertinente à Câmara	06	75%
Total	08	100%

Quanto ao Tipo de Manifestação



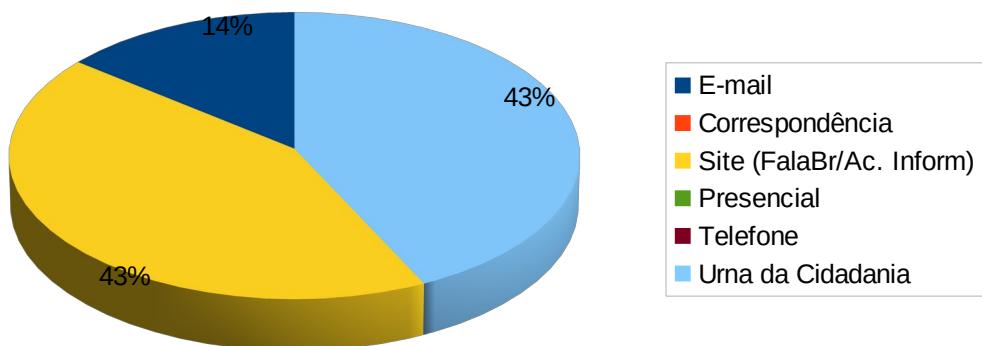
Quanto à Identificação





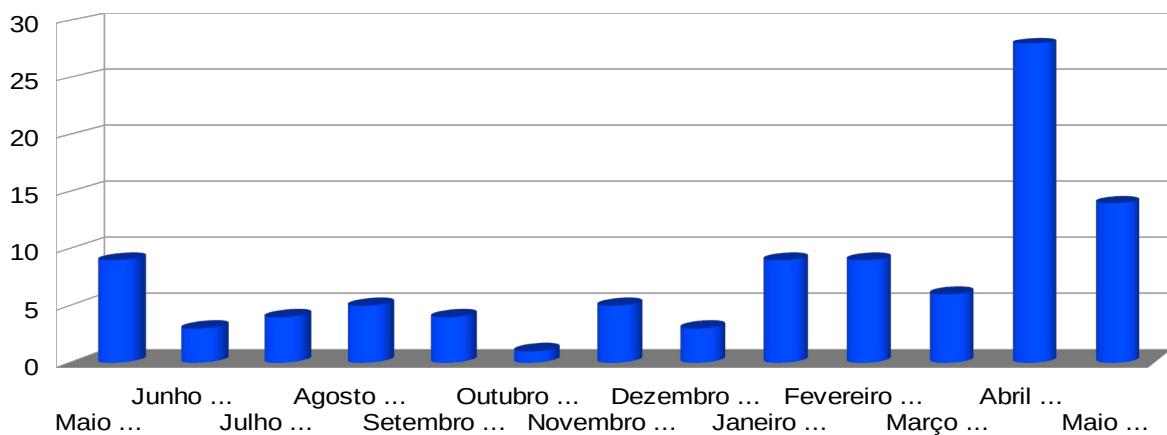
CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Maio de 2024 a Maio de 2025



Principais Assuntos

- Empréstimo de espaço;
- Concurso Público.

Assuntos de Competência de Outros Órgãos

- Qualidade de atendimento em unidade de saúde;
- Demora de agendamento de cirurgia;
- Número insuficiente de policiais;
- Casa abandonada;
- Denúncia de condições inadequadas de trabalho.

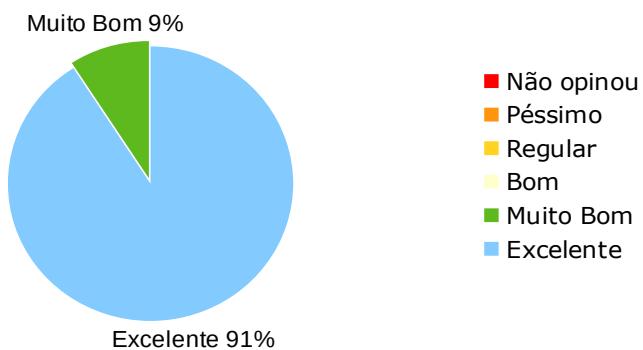


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

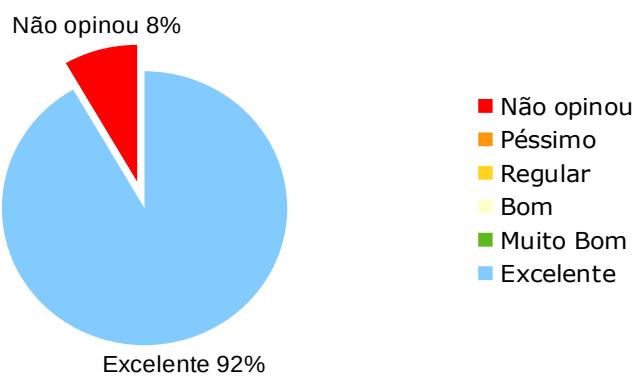
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de junho, **12** fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

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



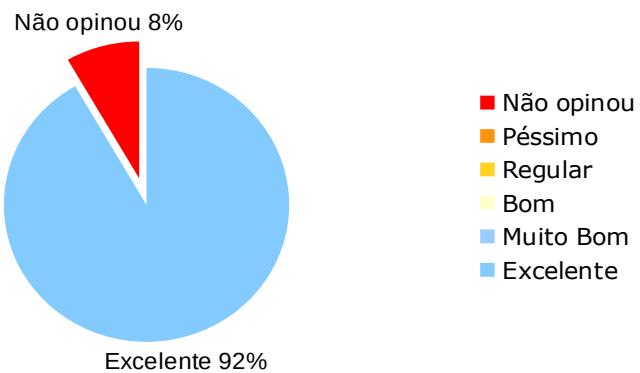
2. O atendente estava preparado para resolver seu problema?





CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

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



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

