



CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

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:

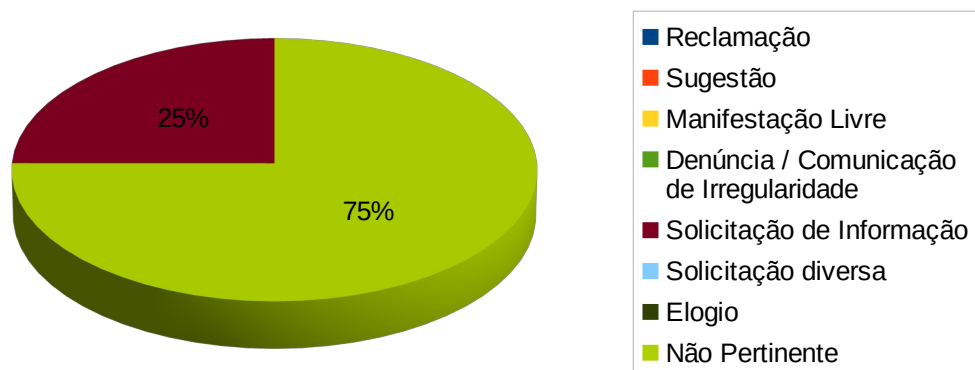
- solicitação de doação de cobertores e roupas de frio;
- solicitação de calçamento no Campina Verde;
- pedido de serviço de capina e instalação de lixeira para o descarte adequado do lixo pelos moradores;
- sugestão de alteração na gradação da taxa de iluminação pública;
- denúncia de pessoas utilizando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



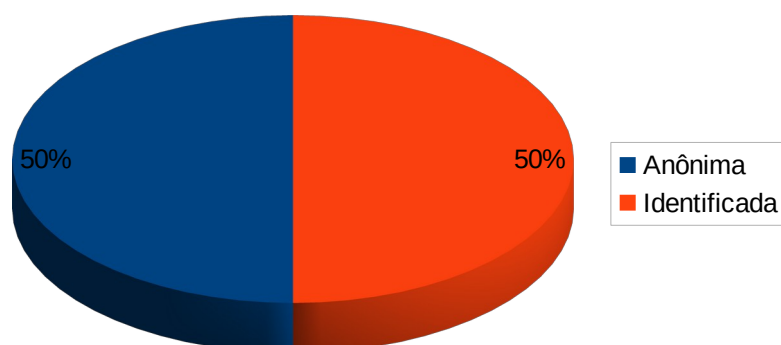
CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

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	00	100%

Quanto ao Tipo de Manifestação



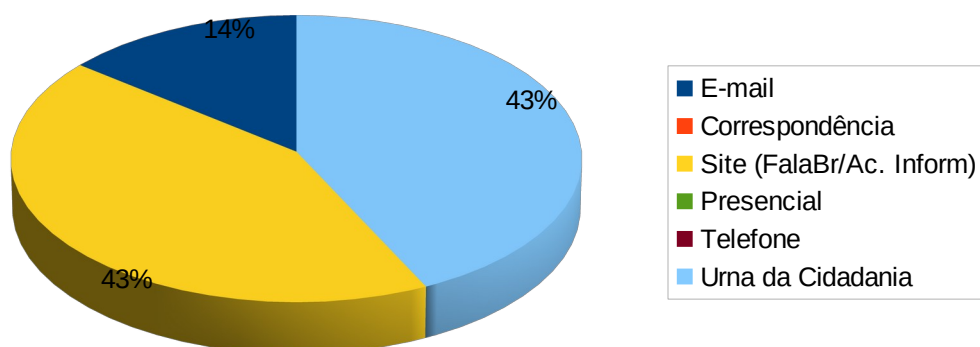
Quanto à Identificação





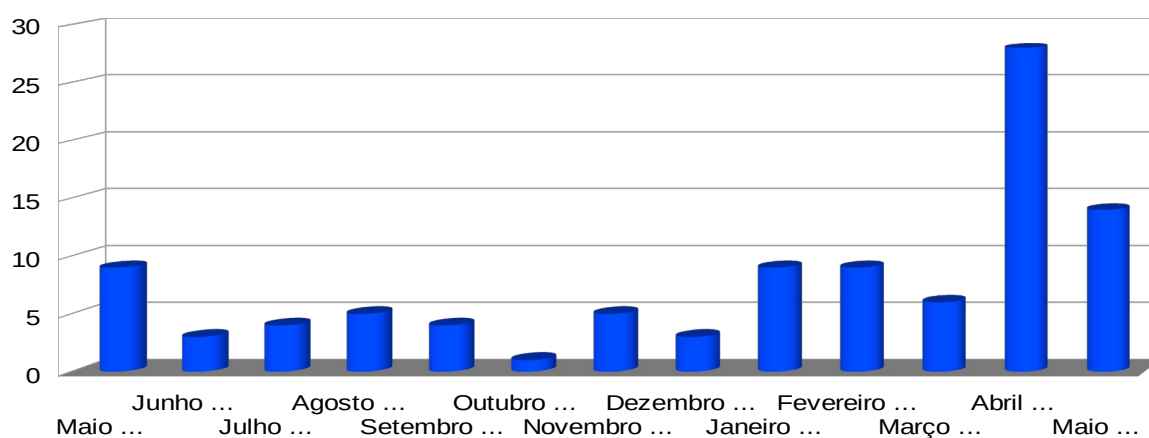
CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

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.

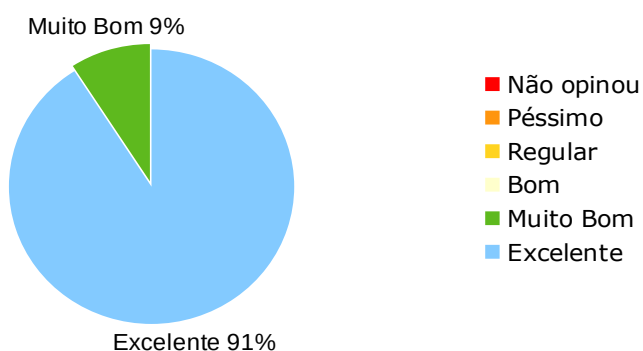


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

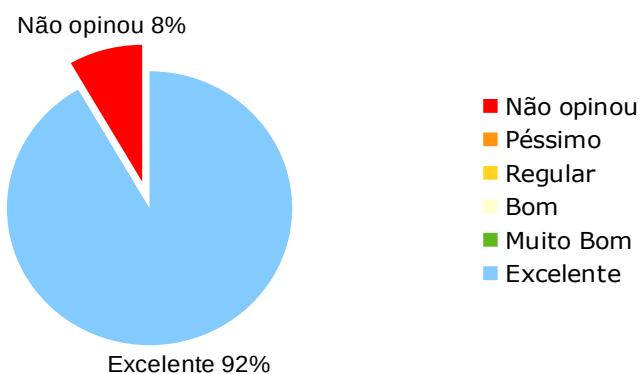
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

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?



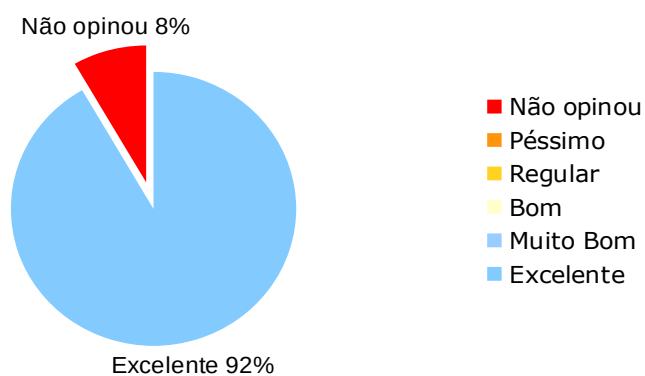
2. O atendente estava preparado para resolver seu problema?





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?

