



Relatório Mensal – Março/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 **Março/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 março de 2025, a Ouvidoria da Câmara recebeu **06 mensagens** por meio do canal da Ouvidoria e **nenhum questionário de avaliação** foi preenchido em relação à satisfação com o atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC. A nova equipe do CAC foi orientada quanto à **importância da aplicação e do preenchimento dos questionários de avaliação** como instrumento fundamental para aprimorar os serviços prestados. Durante a conversa com a responsável pelo setor, foram apresentadas **manifestações espontâneas de usuários**, em formato de áudio, expressando **satisfação com o atendimento recebido** no CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação / Março 2025		
Solicitação de Informação	1	16,67%
Reclamação / Crítica	3	49,99%
Sugestão	0	0%
Manifestação livre	1	16,67%
Elogio	0	0%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	0	0%
Não Pertinente à Câmara	1	16,67%
Total	6	100%

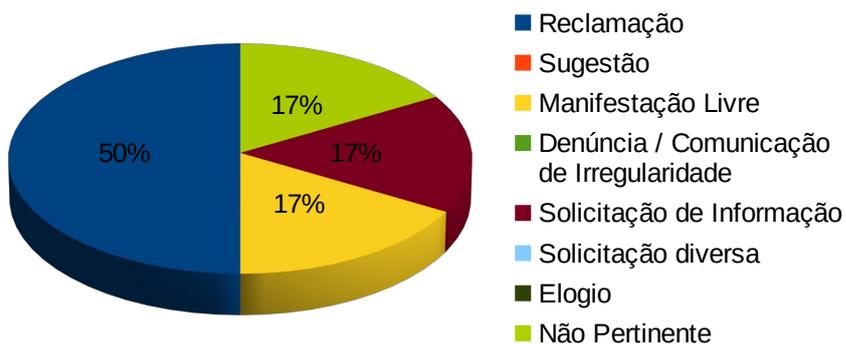
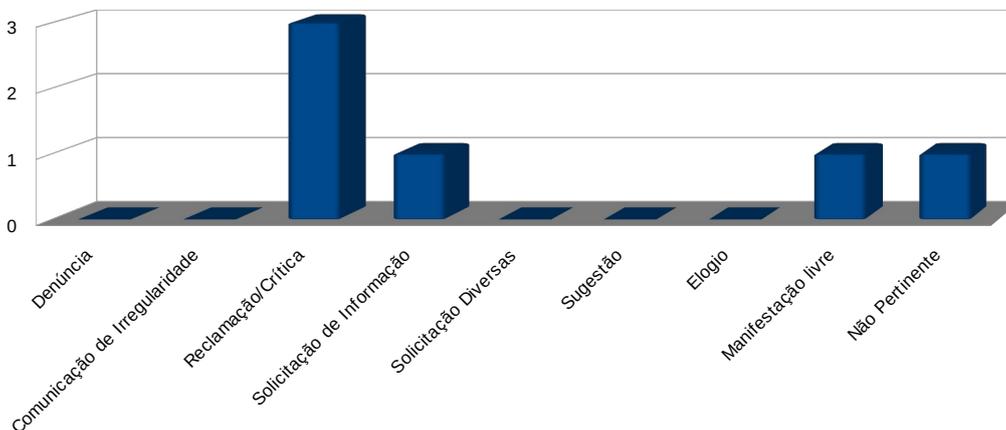


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS

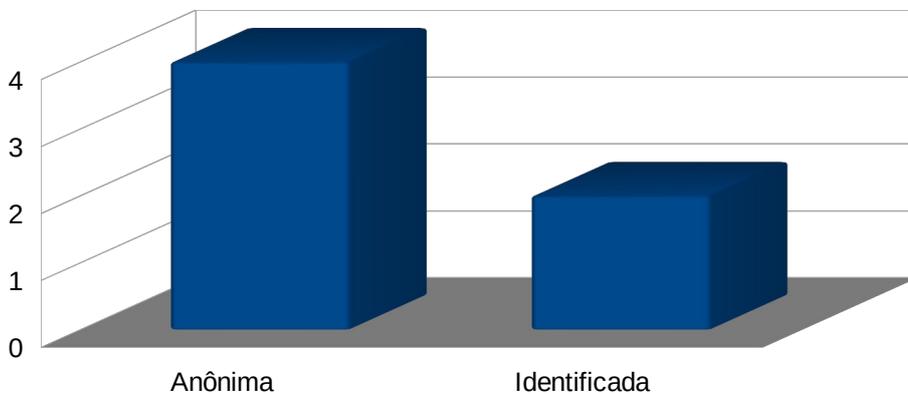
CONTROLADORIA INTERNA

Ouvidoria

Quanto ao Tipo de Manifestação



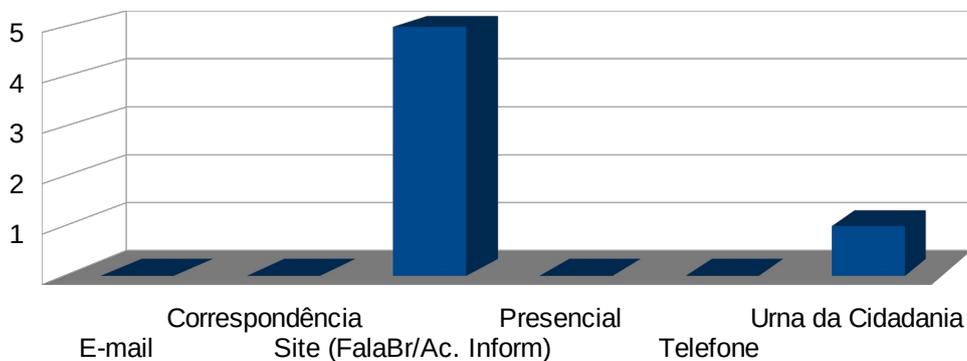
Quanto à Identificação





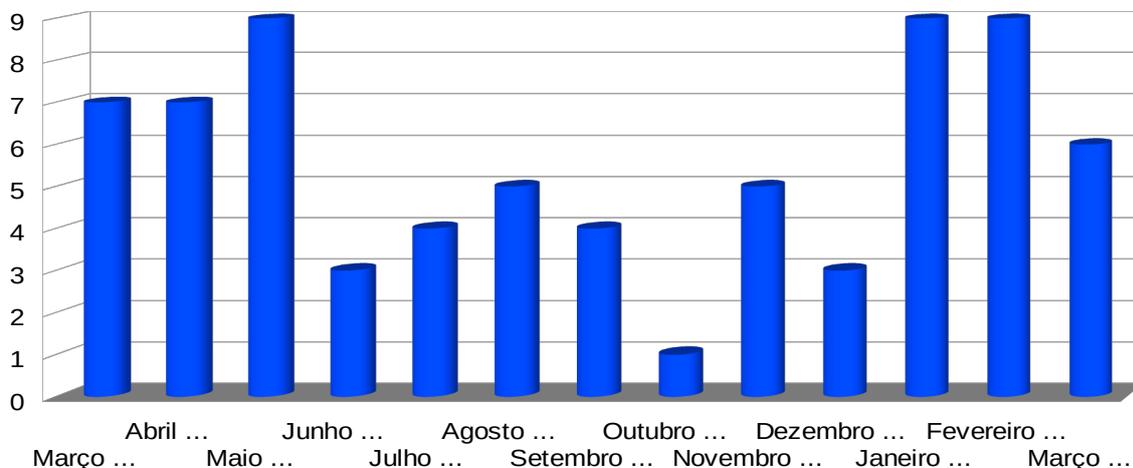
CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

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.